

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT)
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI
DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH
KOTA PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

dalam Bidang Manajemen Dakwah

Oleh

ELLI TRI HARTATI HARAHAHAP

NIM. 22 30400010

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2026

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT)
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI
DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH
KOTA PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

dalam Bidang Manajemen Dakwah

Oleh

ELLI TRI HARTATI HARAHAP

NIM. 22 30400010

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2026

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHA)
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI DI
KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH
KOTA PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Manajemen Dakwah*

Oleh

ELLI TRI HARTATI HARAHAP
NIM. 22 30400010

PEMBIMBING I

Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag
NIP. 196308211993031003

PEMBIMBING II

Yuli Eviyanti, S.E., M.M
NIP. 198507082025212008

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2026



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan Tengku Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Fax. (0634) 24022 Website: fdikuinsyahada.ac.id.

Hal : Skripsi
a.n **Elli Tri Hartati Harahap**
Lampiran : 6 (Enam) Exemplar

Padangsidempuan, 21 Mei 2026
Kepada Yth:
Dekan FDIK
Universitas Islam Negeri
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidempuan
Di:
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Elli Tri Hartati Harahap** yang berjudul: **"Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Administrasi Haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan"**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal diatas, saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

Dengan demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya, diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pembimbing I

Drs H. Agus Salim Lubis, M.Ag
NIP. 196308211993031003

Pembimbing II

Yuli Eviyanti, S.E., M.M
NIP. 198507082025212008

LEMBAR PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ELLI TRI HARTATI HARAHAAP**
Nim : **2230400010**
Fak/Prodi : **Dakwah Dan Ilmu Komunikasi/Manajemen Dakwah**
Judul Skripsi : **“Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Administrasi Haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan”**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Pasal 14 Ayat 2.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 ayat ke 4 Kode Etik Mahasiswa Uin Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 4 Juni 2026

Pembuat Pernyataan,



Elli Tri Hartati Harahap
NIM. 2230400010

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ELLI TRI HARTATI HARAHAAP
Nim : 2230400010
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Administrasi Haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan”**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada Tanggal : 4 Juni 2026

Yang Menyatakan,



Elli Tri Hartati Harahap
NIM. 2230400010

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elli Tri Hartati Harahap
Tempat/Tgl Lahir : WEK II Batangtoru, 14 Agustus 2003
Nim : 2230400010
Fak/Prodi : Dakwah dan Ilmu Komunikasi / Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya:

1. Segala data yang terdapat dalam dokumen permohonan ujian munaqasyah ini adalah benar dan sah.
2. Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa dokumen-dokumen yang telah saya berikan tidak benar, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Padangsidempuan, 4 Juni 2026

Pembuat Pernyataan,



Elli Tri Hartati Harahap
NIM. 2230400010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : ELLI TRI HARTATI HARAHAAP
NIM : 2230400010
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Administrasi Haji Di Kementerian Haji Dan Umrah Kota Padangsidempuan

Ketua

Dr. Fauzi Rizal, S.Ag, M.A
NIP. 197305021999031003

Sekretaris

Yuli Eviyanti, S.E., M.M
NIP. 198507082025212008

Anggota

Dr. Fauzi Rizal, S.Ag, M.A
NIP. 197305021999031003

Yuli Eviyanti, S.E., M.M
NIP. 198507082025212008

Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag
NIP. 196308211993031003

Darwin Harahap, M.Pd.I
NIP. 198801282023211018

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Senin, 15 Juni 2026
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus / 81,25 (A)
Indeks Prestasi Kumulatif :
Predikat :



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

Nomor: 455/Un.28/F.8a/PP.00.9/06/2026

Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Administrasi Haji Di Kementerian Haji Dan Umrah Kota Padangsidimpuan
Nama : Elli Tri Hartati Harahap
NIM : 2230400010
Program Studi : Manajemen Dakwah

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Padangsidimpuan, 9 Juni 2026
an. Dekan



Dr. Lis Yulianti Syafrida Siregar, S.Psi., M.A
NIP.198012242006042001

ABSTRAK

Nama : Elli Tri Hartati Harahap
NIM : 2230400010
Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Informasi Komputerasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Administrasi Haji di Kementerian Haji Dan Umrah Kota Padangsidimpuan

Penelitian ini di latarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan administrasi haji di tengah meningkatnya jumlah calon jamaah setiap tahun, khususnya setelah terbentuknya Kementerian Haji dan Umrah sebagai lembaga mandiri. Permasalahan penelitian ini terletak pada SISKOHAT sebagai sistem nasional yang sangat besar. Setiap ada perubahan data, termasuk perubahan *waiting list* (waktu tunggu), prosesnya membutuhkan waktu yang cukup lama sekitar 1 minggu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas SISKOHAT serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder, dengan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, dan dokumentasi. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan secara umum sudah berjalan cukup efektif dalam mendukung pelayanan administrasi haji. Penggunaan sistem ini terbukti membantu mempercepat proses pendaftaran, pembatalan, serta perubahan data jamaah karena seluruh data sudah terintegrasi secara nasional dan tersimpan secara digital. Namun, efektivitasnya belum sepenuhnya optimal karena ditemukan beberapa kendala, seperti gangguan jaringan internet, sistem yang terkadang lambat ketika diakses secara bersamaan, serta ketergantungan pada server pusat ketika terjadi pembaruan sistem.

Kata Kunci: Efektivitas, SISKOHAT, Haji, Informasi, Kementerian.

ABSTRACT

Name : Elli Tri Hartati Harahap

ID Number : 2230400010

Thesis Title : The Effectiveness of the Integrated Hajj Computerized Information System (SISKOHAT) in Hajj Administration Services at the Ministry of Hajj and Umrah of Padangsidempuan City

This research is based on the importance of improving the quality of hajj administration services in the midst of an increasing number of prospective pilgrims every year, especially after the establishment of the Ministry of Hajj and Umrah as an independent institution. The problem of this research lies in SISKOHAT as a very large national system. Every time there is a change in data, including a change in the *waiting list* (*waiting time*), the process takes a long time of about 1 week. The purpose of this study is to determine the level of effectiveness of SISKOHAT and identify supporting and inhibiting factors in its implementation. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. The types of data used include primary data and secondary data, with research instruments in the form of interview guidelines, observation guidelines, and documentation. The data collection method was carried out through observation, interviews and documentation. The results of the research show that the integrated hajj computerized information system (SISKOHAT) at the office of the Ministry of Hajj and Umrah in Padangsidempuan City has generally been running quite effectively in supporting hajj administration services. The use of this system has been proven to help speed up the process of registration, cancellation, and changes to pilgrim data because all data has been integrated nationally and stored digitally. However, its effectiveness is not fully optimal because several obstacles are found, such as internet network disruptions, system that are sometimes slow when accessed simultaneously, and dependence on central servers when system updates occur.

Keywords: *Effectiveness, SISKOHAT, Hajj, Information, Ministry.*

المخلص

الاسم : إيلي تري هارتاتي هارهاب
رقم هوية الطالب : ٢٢٣٠٤٠٠٠١٠
عنوان الأطروحة : فعالية نظام المعلومات المحوسبة المتكامل للحج (سيسكوهات) في خدمات إدارة الحج في وزارة الحج وعمرة مدينة بادانغسيديمبوان

تستند هذه الأبحاث إلى أهمية تحسين جودة خدمات إدارة الحج وسط تزايد عدد الحجاج المحتملين كل عام، خاصة بعد تأسيس وزارة الحج والعمرة كمؤسسة مستقلة. تكمن مشكلة هذا البحث في نظام سيسكوهات كنظام وطني كبير جدا. في كل مرة يحدث تغيير في البيانات، بما في ذلك تغييرات في (قائمة الانتظار)، تستغرق العملية وقتا طويلا، حوالي أسبوع الغرض من هذه الدراسة هو تحديد مستوى فعالية سيسكوهات وتحديد العوامل الداعمة والمثبطة في تطبيقه. تستخدم هذه الدراسة طريقة وصفية مع نهج نوعي. تشمل أنواع البيانات المستخدمة البيانات الأولية والبيانات الثانوية، مع أدوات بحثية على شكل إرشادات مقابلات، إرشادات للملاحظة، وتوثيق. تم إجراء طريقة جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق. تظهر نتائج البحث أن نظام المعلومات المحوسبة المتكامل للحج (سيسكوهات) في مكتب وزارة الحج والعمرة في مدينة بادانغسيديمبوان كان يعمل بشكل عام بفعالية كبيرة في دعم خدمات إدارة الحج. لقد ثبت أن استخدام هذا النظام يساعد في تسريع عملية التسجيل والإلغاء والتغييرات على بيانات الحجاج لأن جميع البيانات تم دمجها وطنيا وتخزينها رقميا. ومع ذلك، فإن فعاليته ليست مثالية تماما لأن هناك عدة عقبات، مثل انقطاعات شبكة الإنترنت، والأنظمة التي تكون بطيئة أحيانا عند الوصول إليها في نفس الوقت، والاعتماد على الخوادم المركزية عند حدوث تحديثات النظام.

الكلمات المفتاحية: الفعالية، سيسكوهات، الحج، المعلومات، وزارة.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan waktu dan kesehatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam skripsi ini. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun ummatnya kejalan yang benar.

Skripsi yang berjudul **“Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Administrasi Haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan”** ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmas Addary Padangsidimpuan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan dan hambatan yang disebabkan keterbatasan referensi yang relevan dengan pembahasan dalam penelitian ini dan masih minimnya ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Namun berkat hidayah-Nya dan saran-saran pembimbing akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Bapak Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag, Wakil Rektor I bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Prof. Dr. Arbanurrasyid, M.A Wakil Rektor bidang administrasi umum, perencanaan dan keuangan, Bapak Prof Dr. Darwis

Harahap, S.H.I., M.SI. Wakil Rektor II Kemahasiswaan Dan Kerjasama, Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag.

2. Pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan dan arahan tegas untuk perkembangan penulis yaitu Bapak Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag. dan Pembimbing II yang selalu berkenan meluangkan waktunya dan selalu bersemangat dalam memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu Ibu Yuli Eviyanti S.E., M.M.
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Ibu Dr. Lis Yulianti Syafrida, S.Psi.,M.A Wakil Dekan I Bidang Akademik & Kelembagaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Bapak Dr. Fauzi Rizal, M.A. Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Bapak Dr. Pahri Siregar, M.Pd,I. Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Bapak Dr. Icol Dianto, M.Kom.I.
4. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Ibu Ricka Handayani, M.M. Yang senantiasa membantu penulis dalam setiap proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
5. Pembimbing Akademik Penulis yaitu Ricka Handayani, M.M.
6. Seluruh Civitas Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

7. Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, sebagai tempat penulisan yang telah memberikan izin, akses data, serta wawasan mendalam yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Yang teristimewa dan tersayang yaitu kepada Ayahanda Jonni Harsidi Harahap, satu-satunya orangtua yang saya miliki hingga saat ini yang sudah mendidik dan memberikan pelajaran hidup yang berharga serta memberikan semangat belajar yang luar biasa. Terimakasih karena telah menghadirkanku di dunia ini, dan telah mengajarku arti hidup, lengkap dengan segala dinamika drama yang menyertainya. Dari Ayah, aku belajar bahwa hidup tidak selalu mudah, tetapi keberanian dan keteguhan hati akan selalu membawaku melewati segalanya. Terimakasih telah membentukku menjadi wanita yang kuat dan mampu berdiri tegak menghadapi apapun.
9. Yang tersayang dan selalu dirindu yakni Almarhumah ibunda Murni Zambak yang sangat kucintai, kusayangi, dan yang paling berarti dalam hidup penulis anak bungsu ibu akhirnya bisa menyelesaikan skripsinya semua itu tidak luput dari perjuangan Ibu. Meski raganya telah tiada, namun cinta, do'a, dan didikan Ibu terus hidup dan menjadi cahaya dalam setiap langkah penulis. Terimakasih atas segala kasih sayang, pengorbanan dan nilai-nilai yang Ibu tanamkan sejak kecil. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan ibu di tempat yang mulia di sisi Allah SWT (surga), yakni Jannatul Firdaus-Nya.
10. Untuk kedua kakakku, Leli Susanti Harahap dan Melva Yanti Harahap. Terimakasih karena kalian selalu menjadi sosok yang ceria, penuh warna, dan menginspirasi dalam hidupku. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini lebih

hangat dan tidak pernah sepi. Terimakasih atas setiap dukungan, perhatian, dan kebersamaan yang tidak terukur nilainya.

11. Rekan seperjuangan di Program Studi Manajemen dakwah NIM 22 yang selalu membuat penulis selalu semangat dan tidak sendirian.
12. Rasidah Nasution, Maria Ulfa Harahap, Wanda Adilah Pulungan, Anggi Hasiana, Efrida Wardani Hutapea, Mutiara Indah Siregar, Wahyu Ramadhan Harahap, Ahmad Saipul Harahap, sebagai sahabat dan support system terbaik penulis yang selalu hadir kebersamaan penulis dengan penuh tawa, tangis, pelukan, nasihat, semangat, motivasi, dan doa, serta dukungan tulus yang tidak tergantikan di setiap langkah perjuangan penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi positif dalam kajian ilmu dakwah.

Padangsidempuan, 02 maret 2026



Elli Tri Hartati Harahap

2230400010

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
LEMBAR PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
BERITA ACARA MUNAQASYAH	
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah.....	11
C. Batasan Istilah	11
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan Penelitian.....	16
F. Manfaat Penelitian	16
G. Sistematika Pembahasan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Efektivitas	19
B. Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)	23
C. Pelayanan Administrasi Haji.....	33
D. Konsep Haji dalam Islam.....	39
E. Penelitian Terdahulu	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	54
B. Jenis Penelitian.....	54
C. Subjek Penelitian.....	56
D. Sumber Data	58
E. Teknik Pengumpulan Data	60
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	65
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum.....	69

1. Profil Kementerian Haji dan Umrah Kota	
Padangsidimpuan.....	69
2. Visi dan Misi Kementerian Haji dan Umrah Kota	
Padangsidimpuan	71
3. Tugas dan Fungsi Kementerian Haji dan Umrah	72
4. Standard Operating Procedure (SOP)	73
5. Struktur Organisasi.....	78
6. Data Jamaah Haji Kementerian haji dan umrah Kota	
Padangsidimpuan	79
B. Temuan Khusus	80
1. Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu	
(SISKOHAT) dalam Pelayanan Administrasi Haji di Kementerian	
Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan	80
2. Faktor pendukung dan Faktor Penghambat	86
C. Analisis Hasil Penelitian	101
D. Keterbatasan Penelitian.....	104
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	106
B. Implikasi.....	107
C. Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Sumber data primer dari pengurus Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan.....	59
Tabel IV.2	SOP Pembatalan Haji.....	73
Tabel IV. 1	SOP Pendaftaran Haji	75
Tabel IV.3	Struktur Organisasi Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan	78
Tabel IV.4	Jumlah Jamaah Haji pada tahun 2024-2025	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Aplikasi SISKOHAT	5
Gambar IV.1	Ruang SISKOHAT	91
Gambar IV.2	Pelayanan Administrasi Haji Melalui SISKOHAT	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Observasi
Lampiran 2	Pedoman Wawancara
Lampiran 3	Dokumentasi
Lampiran 4	Pengesahan Judul
Lampiran 5	Surat Bantuan Informasi Skripsi Mahasiswa
Lampiran 6	Surat Balasan Riset
Lampiran 7	Surat Atas Keputusan Menteri Agama Tentang Penetapan Pengalihan Aparatur Sipil Negara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan ibadah haji merupakan salah satu kegiatan keagamaan yang sangat penting bagi umat Islam. Sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, Indonesia menghadapi tantangan besar dalam mengelola dan meningkatkan pelayanan haji untuk memenuhi kebutuhan jamaah yang semakin meningkat setiap tahunnya.¹ Ibadah haji adalah rukun Islam yang kelima. Kewajiban untuk berhaji, minimal sekali dalam hidup, dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani.²

Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, peningkatan kualitas pelayanan oleh Kementerian Haji dan Umrah yang berperan sebagai regulator sekaligus operator tunggal masih belum sepenuhnya optimal jika adanya kendala di jaringan ataupun pembaharuan sistem, sehingga pelayanan administrasi haji menjadi kurang efektif.³ Efektif adalah kondisi ketika suatu kegiatan benar-benar berhasil mencapai tujuan yang diinginkan, sehingga hasilnya dapat dirasakan dengan jelas oleh pihak yang dilayani. Sementara itu efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan tersebut,

¹ Abdul Fikri Ginting, dkk, "Efektivitas Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah," *Jurnal Manajemen Dakwah*, Volume 6, Nomor 2 (Desember 2024) pp, 229-242.

² Indria Fadhilatul Latifah, "Semiotika Penafsiran Kemabruran Dalam Ibadah Umrah Dan Haji," *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman* 4, no. 1 (2025): 30–36, <https://doi.org/10.23917/jkk.v4i1.159>.

³ Mursal Noer, "*Digitalisasi Haji transformasi dan implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)*," (Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2024), hlm. 3.

misalnya dalam pelayanan administrasi haji, pelayanan dikatakan efektif apabila proses seperti pendaftaran dan pengurusan data berjalan lancar, cepat, tepat, dan mudah dipahami, sehingga jamaah tidak merasa bingung dan semua urusan dapat diselesaikan dengan baik.⁴

Kementerian Haji dan Umrah merupakan kebijakan publik terbaru di Indonesia yang mengambil alih tanggung jawab penyelenggaraan haji dan umrah dari Kementerian Agama (Kemenag). Kebijakan ini diatur melalui perubahan ketiga atas undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah serta dipertegas melalui peraturan presiden nomor 92 tahun 2025 yang menetapkan secara resmi pembentukan kementerian baru beserta tugas, fungsi, dan struktur organisasinya. Proses pemisahan ini dilakukan pada tahun 2026 yang meliputi penataan sumber daya manusia, pemindaan aset, serta penyesuaian kelembagaan, sehingga kementerian baru beroperasi sebagai institusi independen yang berfokus pada peningkatan profesionalisme pelayanan jamaah.⁵

Undang-undang No. 8 tahun 2019 mengenai penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah adalah *umbrella* yang memberikan dasar hukum secara menyeluruh untuk inovasi digital dan perbaikan pengelolaan yang diusulkan dalam Simhaji. Undang-undang ini juga menjelaskan pembagian wewenang dengan jelas antara

⁴ Winda Lestari, "Efektifitas Manajemen Bimbingan Manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal," *SKRIPSI*, (Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2025). <https://etd.uinsyahada.ac.id/12826/1/2130400014.pdf>

⁵ Dirwanto, "Indonesian Hajj and Umrah Management : Policy Problems and Governance Improvement Manajemen Haji Dan Umrah Indonesia : Problematika Kebijakan Dan Peningkatan Tata Kelola," *Jurnal Ilmiah Gema Perencana*, Volume 4, no. 2 (September 2025) pp, 765, <https://doi.org/10.61860/jigp.v4i2.254>.

pemerintah pusat dan daerah, serta menetapkan peran Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) dalam pengelolaan dana haji yang terintegrasi.⁶

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia saat ini dikelola oleh Kementerian Haji dan Umrah, sebuah lembaga pemerintah yang secara khusus didirikan untuk menangani semua aspek haji dan umrah. Pembentukan kementerian ini adalah bagian dari reformasi struktur pemerintah untuk meningkatkan perhatian, efisiensi, dan kualitas layanan haji bagi para jamaah di Indonesia. Akan tetapi, dengan semakin banyaknya jamaah, lamanya waktu tunggu, serta rumitnya layanan dan pengelolaan dana haji, pemerintah menganggap penting untuk membentuk lembaga yang lebih mandiri.⁷ Setelah penyerahan kewenangan tersebut, Kementerian haji dan umrah kini sepenuhnya bertanggung jawab atas semua tahapan penyelenggaraan haji, termasuk perencanaan kuota haji, pendaftaran jamaah, pengelolaan dana haji, serta layanan keberangkatan dan pemulangan, hingga evaluasi pelaksanaan haji.⁸

Peraturan Pemerintah (PP) nomor 5 tahun 2021 dan Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 13 tahun 2021 adalah regulasi yang berasal dari undang-undang nomor 8 tahun 2019 mengenai penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Keduanya berfungsi sebagai landasan hukum untuk pelaksanaan ibadah haji.

⁶ Dirwanto, "Indonesian Hajj and Umrah Management : Policy Problems and Governance Improvement Manajemen Haji Dan Umrah Indonesia : Problematika Kebijakan Dan Peningkatan Tata Kelola," *Jurnal Ilmiah Gema Perencana*, Volume 4, no. 2 (September 2025) pp, 765, <https://doi.org/10.61860/jigp.v4i2.254>.

⁷ Evi Satispi, "Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH) Analisis Kebijakan Publik Terhadap Rencana Pembentukan Kementerian Haji di Indonesia," *Jurnal Ardenjaya* 5, no. 3 (2025): 4941, <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh/article/view/2069>.

⁸ Evi Satispi, "Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH) Analisis Kebijakan Publik Terhadap Rencana Pembentukan Kementerian Haji di Indonesia," *Jurnal Ardenjaya* 5, no. 3 (2025): 4941, <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh/article/view/2069>.

Peraturan Pemerintah (PP) memiliki peranan dalam menetapkan kebijakan yang bersifat umum dan strategis, khususnya dalam hal koordinasi penyelenggaraan haji antara berbagai lembaga pemerintah ditingkat pusat, daerah, serta perwakilan Republik Indonesia diluar negeri.⁹ Disisi lain, Peraturan Menteri Agama (PMA) berfungsi sebagai panduan teknis dan operasional untuk penyelenggaraan haji seperti langkah-langkah pendaftaran jamaah haji, pengaturan kuota, pembayaran biaya perjalanan ibadah haji (BIPIH), bimbingan manasik, pelayanan administrasi, serta pemanfaatan sistem SSKOHAT.¹⁰

Berangkat dari kenyataan tersebut, penting kiranya mengetahui lebih jauh tentang manajemen pelayanan ibadah haji di Indonesia yang dilakukan Departemen Agama. Asumsinya, munculnya persoalan-persoalan seputar penyelenggara ibadah haji disebabkan buruknya manajemen pelayanan ibadah haji. Artinya, sistem manajemen dapat menjalankan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordiniran, dan pengawasan kegiatan penyelenggara ibadah haji demi terlaksananya penyelenggaraan ibadah haji yang aman, lancar, nyaman, tertib, teratur, ekonomis, dan berjalan dengan baik.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) dibentuk pada tahun 1993 untuk mempermudah pengelolaan administrasi haji.

⁹ Abdurokhman, "Analisis Kebijakan Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau," *Jurnal Ilmiah Indonesia* 7, no. 09 (2022), <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.14201>.

¹⁰ Abdurokhman, "Analisis Kebijakan Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau," *Jurnal Ilmiah Indonesia* 7, no. 09 (2022), <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.14201>.

Pelayanan haji di Indonesia merupakan salah satu layanan publik terbesar. Seiring meningkatnya jumlah calon jamaah haji setiap tahun, pemerintah mengembangkan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk mengelola pendaftaran, pelaporan, dan verifikasi data jamaah secara nasional. Sistem ini telah membantu memperbaiki proses pelayanan dengan mengurangi kesalahan pencatatan dan mempercepat alur kerja administrasi.¹²

Namun, meskipun digitalisasi ini memberikan banyak kemudahan, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan tetap menghadapi tantangan yang serupa dengan daerah lain. Tingginya jumlah pendaftar haji membuat proses pelayanan harus ditangani secara lebih akurat dan cepat. Persoalan seperti meningkatnya beban kerja administrasi, perlunya pembaruan data secara berkelanjutan, serta tuntutan keterbukaan informasi mengharuskan SISKOHAT berfungsi secara optimal. Fenomena ini menegaskan bahwa daerah seperti Padangsidimpuan membutuhkan sistem yang tidak hanya andal secara teknis, tetapi juga mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelayanan haji yang semakin kompleks.

Tujuan dari sistem ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan haji, terutama di level daerah seperti Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara. Namun, pelaksanaannya sering kali menghadapi berbagai

¹² Helmi Ismail Fahmi, “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Garut,” *Jurnal Publik* 15, no. 2 (2021): 58–70, <https://doi.org/10.52434/jp.v15i2.55>.

kendala teknis dan operasional yang berdampak negatif pada efektivitasnya. Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas SISKOHAT dalam pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan dengan fokus pada aspek kecepatan, ketepatan, dan kepuasan pengguna.

Sistem administrasi haji berbasis digital seperti SISKOHAT memiliki peran penting dalam menyediakan informasi yang akurat dan mempercepat proses layanan, namun pelaksanaannya masih dapat menghadapi kendala seperti keterbatasan koneksi jaringan dan gangguan sistem. Padahal, sistem ini memiliki peran penting dalam menyediakan informasi *real-time* terkait seluruh proses administrasi jamaah haji. Ketika sistem tidak berjalan optimal, pelayanan menjadi lambat dan resiko kesalahan data meningkat, yang dapat berdampak langsung pada jamaah. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek teknis maupun SDM untuk mendukung kelancaran layanan.¹³

Untuk memperkuat data awal, peneliti juga melakukan wawancara dengan staf bagian SISKOHAT yaitu oleh Ibu Sri Wahyuni, S.E yang mengatakan bahwa:

“Karena SISKOHAT merupakan aplikasi nasional yang sangat besar, setiap ada perubahan modul, pembaruan data, atau penyesuaian baru seperti perubahan pada *waiting list* (waktu tunggu) setelah dibentuknya Kementerian Haji proses penyelesaiannya biasanya membutuhkan waktu yang cukup lama sekitar 1 Minggu. Akibatnya, pelayanan seperti pendaftaran ataupun pembatalan haji kadang terhambat karena aplikasi tidak dapat digunakan sementara waktu”.¹⁴

¹³ Abdul Fikri Ginting, dkk, “Efektivitas Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah,” *Jurnal Manajemen Dakwah*, Volume 6, Nomor 2 (Desember 2024) pp, 229-242.

¹⁴ Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 19 Januari 2026 pukul 11.30 WIB).

Berdasarkan wawancara awal Ibu Sri Wahyuni mengatakan bahwa salah satu permasalahan utama terletak pada sifat SISKOHAT sebagai aplikasi nasional yang berskala besar dan kompleks. Karena cakupan sistem ini berskala nasional, setiap perubahan modul, pembaruan data, ataupun peningkatan fitur baru harus melalui proses yang panjang ditingkat pusat yaitu Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia dan Kementerian Haji di Arab Saudi. Kondisi ini menyebabkan waktu respons untuk penggunaan update sistem menjadi relatif lama sehingga pemanfaatan update SISKOHAT ditingkat operasional menjadi kurang optimal.¹⁵

Kondisi ini berdampak langsung pada efektivitas pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan. Salah satu contohnya adalah proses pendaftaran dan pembatalan haji yang menjadi terhambat. Ketika aplikasi tidak dapat diakses atau modul tertentu tidak berfungsi, petugas tidak dapat melanjutkan layanan kepada jamaah. Hal ini berpotensi menimbulkan antrian panjang. Akibatnya, meskipun petugas memiliki kompetensi dan pelayanan di tingkat daerah sudah optimal, kinerja tetap terganggu oleh kendala sistem pusat. Lebih jauh, ketergantungan yang tinggi terhadap sistem *online* tanpa ketersediaan alternatif manual juga menjadi faktor penghambat. Ketika terjadi gangguan, proses pelayanan tidak dapat dialihkan ke metode lain karena seluruh data harus masuk ke dalam sistem

¹⁵ Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 19 Januari 2026 pukul 11.30 WIB).

SISKOHAT sebagai standar nasional. Dengan demikian, pelayanan menjadi terhenti sementara hingga sistem kembali normal.

Penelitian ini sangat penting karena hasilnya dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kebijakan dan praktik administrasi haji di tanah air. Pertama, dengan mengidentifikasi kelemahan dalam SISKOHAT, penelitian ini bisa mendorong pengembangan teknologi, seperti peningkatan keamanan data dan penerapan kecerdasan buatan untuk mendeteksi kesalahan secara otomatis, sehingga meminimalkan risiko kesalahan manusia. Kedua, dalam konteks pandemi dan tantangan kesehatan global, efektivitas sistem ini sangat penting untuk memastikan pemantauan kesehatan jamaah secara langsung, yang berdampak pada keselamatan publik.

Seksi penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan senantiasa melakukan berbagai pembaruan melalui program dan langkah strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji. Upaya tersebut mencakup layanan pendaftaran haji, proses pembatalan, pengurusan serta penyelesaian dokumen calon jamaah, pelunasan Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH), yang seluruhnya terintegrasi dalam sistem SISKOHAT. Selain itu, pelayanan juga meliputi bimbingan manasik haji, pemeriksaan dan pendampingan kesehatan, proses pemberangkatan, hingga pelayanan pemulangan jamaah ke daerah asal. Berdasarkan data jumlah pendaftar haji periode 2024 sampai 2025, terlihat adanya peningkatan jumlah

pendaftar di kota Padangsidimpuan. Pada tahun 2024 tercatat sebanyak 669 orang yang mendaftar, kemudian meningkat menjadi 861 orang.¹⁶

Pelayanan administrasi haji yang berbasis digital menuntut kesiapan server, jaringan yang stabil, serta petugas yang memiliki kompetensi teknis yang memadai. Di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, akses internet yang tidak konsisten dapat mengganggu kelancaran proses pelayanan terutama ketika masyarakat membutuhkan informasi yang cepat dan akurat. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap bagaimana sistem yang digunakan benar-benar mendukung proses administrasi haji di daerah tersebut.

Melihat tantangan tersebut, peneliti merasa perlu meneliti Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Administrasi Haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan. Belum banyak penelitian yang menggambarkan kondisi pelayanan administrasi haji berbasis digital di wilayah ini, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata tentang bagaimana sistem ini dijalankan, apa saja kendalanya, serta sejauh mana sistem mampu mendukung pelayanan administrasi haji. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan bagi jamaah.

Kenyataan diatas menimbulkan pertanyaan bagi peneliti untuk meneliti lebih dalam tentang **“Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Administrasi Haji di**

¹⁶ Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 23 Februari 2026 pukul 10.30 WIB).

Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan” sehingga mendapatkan hasil yang maksimal.

B. Fokus Masalah

Fokus masalah ini dimaksudkan agar ruang lingkup penelitian dilakukan dapat diketahui secara terperinci masalah yang akan diteliti sehingga lebih fokus dan terarah. Fokus masalah penelitian ini adalah peralihan penyelenggaraan ibadah haji yang kini ditangani oleh Kementerian haji dan umrah serta kualitas pelayanan administrasi haji bagi jamaah. Sistem yang ada pada SISKOHAT seperti pendaftaran *online*, informasi *witing list* sekitar 1 minggu, pembayaran elektronik, dan manajemen kloter serta embarkasi. Penelitian ini mencakup persoalan efektivitas sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan.

C. Batasan Istilah

1. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil.¹⁷ Jadi efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan pengertian efesien,

¹⁷ Badan Pengembangan dan pembinaan Bahasa, “KBBI V Daring”, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/efektivitas> (diakses tanggal 9 September 2025 pukul 10.19 WIB).

meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efesien lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara *input* ataupun *output*. Richard M. Stress mengemukakan bahwa efektivitas dinilai dari sejauh mana suatu organisasi dapat berhasil melakukan seluruh tugas pokoknya dan mencapai semua tujuan serta sasaran yang ditetapkan.¹⁸ Menurut peneliti, efektivitas adalah kemampuan suatu individu atau organisasi dalam melaksanakan tugas dan kegiatan sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan tepat sasaran.

Efektivitas dalam aspek pelayanan jamaah menunjukkan seberapa baik layanan yang disediakan bagi jamaah haji atau umrah dapat memenuhi keinginan, harapan, dan tujuan pelayanan dengan hasil yang maksimal.¹⁹

2. Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sarana menumbuh kembangkan sistem pendataan pelayanan haji melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di tanah air maupun Arab Saudi. SISKOHAT dibentuk untuk mengatur dan memberikan proteksi keamanan data calon jamaah haji.²⁰ Menurut peneliti Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sistem berbasis

¹⁸ Richard M. Stress, *Efektivitas Organisasi* (Penerbit Erlangga, Jakarta 2020), hlm. 6.

¹⁹ Binda Kurniyasih et al., "Efektivitas Pengelolaan Dokumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu)," *Journal Of Social Science Research*, Volume 4 (2024): 11290–97.

²⁰ Galuh Dwi Ardiana, "Implementasi Sistem Informasi Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji khusus di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa tengah ." *Jurnal Manajemen Dakwah*, Volume 7, Nomor 1, (2021), pp, 29.

komputer yang digunakan untuk mengelola data dan pelayanan haji secara terintegrasi, agar proses pendaftaran, pengolahan data, dan pelayanan jamaah menjadi lebih tertata, cepat, dan aman.

3. Haji

Haji adalah rukun Islam yang kelima, berupa ibadah dengan mengunjungi dan melaksanakan amalan tertentu di Baitullah (mekkah) pada waktu yang telah ditentukan (Bulan Zulhijjah).²¹

Pada dasarnya, secara tidak langsung semua umat Islam yang telah melangsungkan ibadah haji maka otomatis juga melangsungkan ibadah umrah. Sebab, ibadah umrah hampir mirip dengan ibadah haji namun hanya ditambahkan dengan ritual yang lain. Jadi, bagi setiap umat Islam diwajibkan atasnya untuk menyelenggarakan berangkat haji jika telah memenuhi syarat-syaratnya.²² Menurut peneliti, Haji adalah ibadah umat Islam yang dilakukan di tanah suci dengan tata cara tertentu pada waktu yang telah ditetapkan sebagai bentuk ketaatan kepada Allah.

4. Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, perihal atau cara melayani.²³ Pelayanan mencakup kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh individu, organisasi, atau institusi untuk mendukung, memenuhi, atau

²¹Badan Pengembangan dan pembinaan Bahasa, “KBBI V Daring”, <https://kbbi.Kemdikbud.go.id/entri/haji> (diakses tanggal 9 September 2025 pukul 10.20 WIB).

²² Ahmad Sarwat, *Ensiklopedia Fikih Indonesia 6: Haji dan Umrah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2019), hlm 38-43.

²³Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, “KBBI V Daring”, <https://kbbi.Kemdikbud.go.id/entri/pelayanan> (diakses tanggal 9 September 2025 pukul 11.08 WIB).

menyediakan kemudahan bagi orang lain dalam meraih tujuan tertentu. Dalam lingkup pemerintahan atau lembaga publik, pelayanan adalah wujud tanggung jawab untuk menawarkan kemudahan dan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.²⁴ Menurut peneliti, Pelayanan adalah usaha membantu dan memenuhi kebutuhan orang lain agar mereka mendapatkan kemudahan dan kepuasan.

5. Administrasi

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi, urusan perkantoran dan tata usaha.²⁵ Administrasi merupakan rangkaian tingkat pengaturan dalam sebuah organisasi untuk meraih sasaran tertentu melalui tahapan perencanaan, pengaturan, pengarahan dan pengendalian dalam melibatkan serangkaian tindakan untuk mengatur, mendokumentasikan, mengelola semua aktivitas yang berkaitan dengan pencapaian sasaran organisasi. Dalam konteks pemerintahan atau institusi publik, administrasi memiliki peranan krusial untuk menjamin bahwa setiap aktivitas layanan dilaksanakan dengan tertib, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.²⁶ Menurut peneliti, Administrasi adalah proses

²⁴ Edi Epron Sihombing, “Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP) Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan,” *Junal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Jisip)* Volume 1, no. 2 (2025), pp, 3.

²⁵ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, “KBBI V Daring,” <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/administrasi> (diakses tanggal 9 september 2025 pukul 11.20 WIB).

²⁶ Isnaini Rodiyah, Hendra Sukmana dan Lailul Mursyidah, “*Pengantar Ilmu Administrasi Publik*,” (Jawa Timur: UMSIDA Press, 2021).

pengelolaan kegiatan seperti pencatatan, pengaturan, dan pengarsipan agar suatu urusan dapat berjalan tertib dan teratur.

6. Penyelenggaraan Haji

Penyelenggaraan haji dapat didefinisikan sebagai seluruh kegiatan yang mencakup perencanaan, organisasi, layanan, administrasi, dan pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mendukung pelaksanaan ibadah haji. Penyelenggaraan haji sudah ditangani Kementerian Haji dan Umrah sebagai lembaga resmi yang bertanggung jawab atas urusan haji dan umrah di Indonesia berdasarkan regulasi kelembagaan terbaru.²⁷ Menurut peneliti penyelenggara haji adalah pihak atau lembaga yang bertanggung jawab mengatur, mengelola, dan melaksanakan seluruh proses ibadah haji agar berjalan tertib, lancar, dan sesuai aturan.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan?

²⁷ Wina Nurhayati, "Evaluasi kebijakan penyelenggaraan haji dan dampaknya terhadap pengeluaran pemerintah indonesia tahun 2023," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* 1, no. 1 (2023): 170–83, <https://jurnal.tiga-mutiara.com/index.php/jimi/article/view/50>.

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan manfaat yakni sebagai berikut:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan pengetahuan dibidang administrasi publik dan sistem informasi pemerintah, terutama yang berkaitan dengan penggunaan teknologi dalam layanan keagamaan.
- b. Teori efektivitas sistem informasi terbukti dari penggunaan SISKOHAT yang membuat layanan administrasi haji lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh calon jamaah haji.
- c. Penelitian ini juga dapat memperdalam pemahaman tentang integrasi teknologi informasi dalam sistem birokrasi pemerintah, sehingga dapat menjadi landasan bagi pengembangan teori baru mengenai pelayanan publik yang berfokus pada aspek keagamaan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan manfaat yakni sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan dalam menilai sejauh mana penggunaan SISKOHAT dapat memperbaiki efektivitas pelayanan administrasi haji kepada masyarakat.
- b. Penelitian ini memberikan rekomendasi mengenai hal-hal yang perlu ditingkatkan, seperti peningkatan kemampuan sumber daya manusia, optimalisasi infrastruktur teknologi, serta perbaikan sistem data jamaah agar layanan menjadi lebih cepat, akurat dan transparan.
- c. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan mutu pelayanan publik disektor haji dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kementerian Haji dan Umrah sebagai penyelenggara ibadah haji.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika Pembahasan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan alur yang jelas dan terstruktur guna mencapai tujuan penelitian. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, menjelaskan latar belakang masalah, Batasan masalah/fokus masalah, Batasan istilah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan Pustaka, mengkaji literatur terkait dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian, menjelaskan metode penelitian yang digunakan, termasuk waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengecekan keabsahan data, serta teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, menyajikan hasil temuan penelitian yang diperoleh melalui pengumpulan data, menganalisis hasil temuan, serta membahas hasil tersebut secara kritis.

BAB V PENUTUP, menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi, serta saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Secara terminologi, kata “efektif” berasal dari bahasa Inggris *effective*, yang bermakna berhasil atau mampu terlaksana dengan baik. Secara umum, efektivitas mencerminkan derajat keberhasilan dalam merealisasikan sasaran yang telah direncanakan. Istilah ini menitikberatkan pada pencapaian hasil sesuai harapan, yakni sejauh mana tujuan dapat dicapai dengan mutu yang sesuai standar.¹

Efektivitas merupakan tolak ukur yang menunjukkan sejauh mana tujuan yang mencakup aspek jumlah, mutu, serta waktu dapat direalisasikan. Istilah ini tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil akhir, melainkan juga menilai ketepatan dalam pelaksanaan kegiatan serta kemampuan dalam menggunakan sumber daya secara optimal.² Efektivitas menggambarkan sejauh mana suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik serta kemampuan individu dalam menghasilkan keluaran yang sesuai dengan harapan. Sementara itu, Syam menjelaskan bahwa efektivitas itu mencerminkan tingkat kesesuaian antara hasil yang diperoleh (*output*) dengan hasil yang

¹ Rahmi Hayati, Safrul Rijali Ai Sri Wahyuni, “*Jurnal Efektivitas 3*,” *JAPB : Vol. 2, No. 2*, no. 2 (2019): 421–34.

² Erpan Kholis, “Efektivitas Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Dikelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kblh) Mandiri Kota Pekanbaru,” *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021), hlm. 5. <https://repository.uin-suska.ac.id/49473/>.

diharapkan berdasarkan jumlah masukan (*input*) yang digunakan dalam suatu organisasi atau individu.³

2. Indikator Efektivitas

Untuk menilai seberapa efektif suatu program, itu tidaklah sederhana, karena efektivitas dapat dianalisis dari berbagai perspektif yang berbeda tergantung pada siapa yang memberikan penilaian dan penafsirannya. Tingkat efektivitas juga bisa dievaluasi dengan melakukan perbandingan berdasarkan hasil yang sudah dicapai. Namun jika suatu usaha atau hasil yang diperoleh tidak sesuai, maka pencapaian tujuan dan sasaran yang diharapkan tidak terwujud dan proses tersebut bisa tidak dianggap.⁴

Tingkat efektivitas dapat dinilai melalui indikator-indikator berikut:

1. Kualitas sistem dan informasi, yaitu pembaruan dalam sistem informasi dan teknologi sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT).⁵
2. Pemanfaatan aplikasi SISKOHAT, yaitu merujuk pada pemanfaatan keluaran dari suatu sistem informasi oleh pengguna. Dalam hal SISKOHAT, pengguna berarti seberapa efektif aplikasi yang

³ Syam, “Pengaruh Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, Volume 4, Nomor 2 (2020) 128-152.

⁴ Dewa Gede Hendra Divayana, “*Evaluasi Program konsep dasar dan pengimplementasiannya*”, (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2019), hlm 1-10.

⁵ Jahtanto, “*Sistem Informasi Manajemen*”, (Bandung: Widina Media Utama, 2020), hlm 23-25.

dipakai oleh pengguna, yaitu jumlah laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi.

3. Kepuasan pengguna, yaitu tanggapan yang diberikan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna adalah penilaian pribadi mengenai seberapa puas dan senang pengguna terhadap sistem tersebut. Tingkat kepuasan pengguna dapat mencerminkan kepercayaan dan kesesuaian antara jamaah haji dengan hasil yang diperoleh dari SISKOHAT.
4. Dampak individu, yaitu pengaruh keberadaan dan penggunaan sistem informasi terhadap kualitas kinerja individu termasuk produktivitas.
5. Dampak organisasi, yakni pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap kualitas kinerja.⁶

3. Ukuran Efektivitas Organisasi

Ukuran efektivitas organisasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas dapat dilihat melalui beberapa ukuran yang berkaitan dengan keberhasilan pelayanan dan kinerja organisasi yaitu:

1. Pencapaian tujuan, menggambarkan sejauh mana suatu sistem mampu mencapai target yang telah ditentukan. Ukuran tersebut dilihat dari kemampuan SISKOHAT membantu pelayanan

⁶ Ida Astri Oktaviani, "Efektivitas Siskohat Pada Pendaftaran Dan Pembatalan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur," *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 1, no. 2 (2022): 89, <https://doi.org/10.32332/multazam.v1i2.5373>.

administrasi haji agar lebih tertata, cepat, dan memudahkan proses pengelolaan data jamaah sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik.

2. Ketepatan waktu, berkaitan dengan kecepatan pelayanan dalam menyelesaikan setiap proses administrasi. Ketepatan waktu dapat dilihat dari proses input data jamaah, pemeriksaan dokumen, dan penyampaian informasi yang dilakukan tanpa keterlambatan sehingga jamaah memperoleh pelayanan secara tepat dan cepat.
3. Kepuasan pelayanan, menunjukkan bagaimana tanggapan jamaah terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan pelayanan dapat dilihat dari kemudahan memperoleh informasi, kenyamanan saat proses pelayanan berlangsung, serta kejelasan prosedur administrasi haji yang diberikan kepada jamaah.
4. Kualitas kerja, berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menjalankan tugas secara baik dan bertanggung jawab. Kualitas kerja dapat dilihat dari ketelitian operator dalam mengelola data jamaah, mengurangi kesalahan input data, dan memberikan pelayanan administrasi secara tepat.
5. Efisiensi sistem, menunjukkan kemampuan sistem dalam mempermudah layanan dengan penggunaan waktu dan tenaga yang lebih hemat. Efisiensi sistem dapat dilihat dari kemampuan

SISKOHAT mempercepat proses administrasi haji dan mengurangi pekerjaan yang dilakukan secara manual.⁷

B. Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

1. Sistem Informasi

a. Pengertian Sistem Informasi

Sistem dapat diartikan sebagai kumpulan elemen atau komponen yang saling berkaitan dan berinteraksi dalam bentuk kegiatan maupun prosedur untuk mencapai suatu tujuan bersama. Sistem ini berfungsi mengolah data dalam kurun waktu tertentu sehingga menghasilkan informasi, energi, ataupun produk yang dibutuhkan. Secara ringkas, sistem merupakan sekumpulan unsur yang saling membentuk mekanisme atau tata kerja untuk mencapai tujuan tertentu. Apabila salah satu bagian dalam sistem mengalami gangguan, maka bagian lain juga akan berdampak sehingga tujuan akhir tidak tercapai secara optimal.⁸

Pada era modern istilah “sistem” menjadi semakin populer dan digunakan dalam berbagai bidang, khususnya dalam pengolahan data dan informasi. Istilah ini menekankan pentingnya jaringan kerja yang saling terhubung, terorganisasi, dan bekerja sama dalam mencapai hasil yang diinginkan. Dalam suatu sistem,

⁷ Polii Einjelheart Hansiden, *Governansi Digital*, (Jawa Tengah: CV Tahta Media Group, 2024), hlm.24-56.

⁸ Oktamia Anggraini Putri, “Konsep Sistem, Jenis-Jenis Sistem Dan Model Sistem,” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 5, no. 20 (2023): 1349–58.

prosedur memiliki peran penting karena berisi tahapan tahapan yang menjelaskan apa yang dilakukan (*what*), siapa yang melakukannya (*who*), kapan kegiatan dilakukan (*when*), dan bagaimana prosesnya (*how*).⁹

Informasi adalah hasil dari proses pengolahan data yang telah diubah menjadi bentuk yang lebih terstruktur dan bermakna, sehingga dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan penggunanya.¹⁰

Sistem informasi dibangun melalui perpaduan antara perangkat keras, perangkat lunak, dan sumber daya manusia yang berperan dalam mengolah data menggunakan kedua perangkat tersebut. Sistem ini tersusun atas komponen-komponen organisasi yang dirancang oleh manusia dengan tujuan utama untuk menyediakan informasi yang berguna dalam proses pengambilan keputusan serta membantu pengendalian aktivitas organisasi atau lembaga.¹¹

Sistem informasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan dalam organisasi yang berfungsi untuk mengelola berbagai kebutuhan pengolahan transaksi harian maupun data yang dimasukkan ke dalam sistem. Selain itu, sistem ini juga

⁹ Sumarto, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan Yang Profesional," *Jurnal Literasiologi* 7, no. 2 (2021): 1–12.

¹⁰ Sutrisno Arianto Pasaribu, *Konsep Sistem Informasi*, (Jawa Tengah: Wawasan Ilmu, 2025), hlm.15.

¹¹ Santoso, *Buku Ajar Pengantar Sistem Informasi*, (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2025), hlm.2.

mendukung fungsi operasional dan kegiatan manajerial organisasi, serta menyediakan informasi strategis bagi pihak internal maupun eksternal melalui laporan-laporan yang relevan.

Dari berbagai pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah seperangkat elemen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk melaksanakan tugasnya, yaitu menerima data, mengolahnya, dan menyajikan hasil pengolahan tersebut dalam bentuk informasi yang bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan organisasi.

b. Komponen Sistem Informasi

Agar sistem informasi dapat berfungsi secara optimal, diperlukan beberapa komponen yang saling mendukung dan berperan penting dalam menjalankan proses kerja sistem tersebut. Adapun komponen-komponen sistem informasi meliputi:

a. Masukan (*Input*)

Komponen input berfungsi untuk memasukkan data ke dalam perangkat keras atau sistem komputer sebagai bahan awal yang akan diolah lebih lanjut.

b. Proses (*Processing*)

Komponen proses berperan dalam mengelola dan memproses data yang telah dimasukkan agar dapat menghasilkan informasi yang berguna bagi pengguna.

c. Keluaran (*Output*)

Komponen keluaran merupakan hasil akhir dari proses pengolahan data yang dihasilkan oleh perangkat lunak atau aplikasi dalam bentuk informasi yang siap digunakan.

d. Teknologi (*Technology*)

Komponen teknologi berperan sebagai sarana dan prasarana utama dalam kegiatan pengolahan data, mencakup perangkat keras, perangkat lunak, serta jaringan yang menunjang kinerja sistem informasi.¹²

2. Komputerisasi

a. Pengertian Komputerisasi

Kata komputer berasal dari kata asing yaitu *Computare* yang artinya menghitung, sedangkan dalam bahasa Inggris disebut *to compute*. Secara istilah, komputer dapat diartikan sebagai perangkat elektronik yang terdiri dari beberapa komponen yang bekerja secara terintegrasi untuk menerima data (*input*), mengolahnya (*process*), dan menghasilkan informasi (*output*) dibawah kendali sebuah program yang tersimpan dalam memori.¹³

¹² Khairun Nisa Marfukah, "Efektivitas Sitem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Meningkatkan pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur," *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2024), hlm 12-13. [https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/10842/1/KHOIRU N%20 NISA%20 MARFUKAH](https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/10842/1/KHOIRU%20NISA%20MARFUKAH).

¹³ Irma, *Dasar Komputer*. (Makassar: Aksara Timur, 2016), hlm. 1.

Sementara itu, Donal H. Sanders dalam bukunya *Computer Today* dikutip dalam buku Fathahillah, Pengantar Ilmu Komputer menjelaskan bahwa komputer merupakan sistem elektronik yang digunakan untuk memanipulasi data dengan cepat dan akurat.¹⁴

Dari berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa komputerisasi adalah suatu sistem elektronik yang mampu menerima masukan berupa data, mengolahnya menggunakan program yang tersimpan didalam memori komputer, dan menghasilkan informasi secara otomatis. Selain itu, sistem ini juga berfungsi menyimpan data maupun hasil pengolahannya untuk digunakan kembali.

b. Komponen Komputerisasi

Pemanfaatan komputer memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan efektivitas kerja dan efisiensi kegiatan dalam organisasi. Adapun komponen utama penyusun komputer terdiri dari dua bagian besar yaitu Perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*Software*).

a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras komputer adalah bagian fisik yang membentuk (*PC*). Agar lebih mudah dipahami, komponen

¹⁴ Fathahillah, *Pengantar Ilmu Komputer*, (Makassar: CV Sakura Digital Nusantara, 2025), hlm. 4.

perangkat keras dapat dikelompokkan berdasarkan fungsinya sebagai berikut:¹⁵

1. Perangkat Masukan (*Input Device*)

Perangkat ini berfungsi untuk memasukkan data atau perintah ke dalam komputer. Contoh perangkat input antara lain: *keyboard, mouse, touchpad, touchscreen, light pen*, serta perangkat lainnya seperti *scanner, microphone*, dan *webcam*.

2. Unit Pemroses Pusat (*Central Processing Unit / CPU*)

CPU atau prosesor merupakan komponen utama yang bertanggung jawab untuk menafsirkan dan mengeksekusi instruksi dari perangkat lunak. Bagian ini sering disebut sebagai otak komputer karena mengendalikan seluruh proses pengolahan data.

3. Perangkat Keluaran (*Output Device*)

Komponen ini berfungsi menampilkan hasil dari proses pengolahan data dalam berbagai bentuk, seperti tampilan visual, suara, atau hasil cetak. Contoh perangkat *output* antara lain: *monitor, printer*, dan *speaker*.

¹⁵ Firma Doni and Suwardi Lubis, "Pengaruh Sistem Komputerisasi Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota," *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*, 2019, 23–30, <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/498>.

b. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak adalah kumpulan program yang memungkinkan pengguna berinteraksi dengan perangkat keras komputer. *Software* berfungsi sebagai penerjemah perintah dari pengguna agar dapat dimengerti dan dijalankan oleh perangkat keras. Selain itu, perangkat lunak juga mengatur penggunaan memori serta sumber daya komputer agar berjalan secara efisien.

3. Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

a. Pengertian Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

SISKOHAT merupakan sebuah platform komunikasi dan informasi yang mengelola semua data serta informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji di Indonesia, mencakup pendaftaran, pembatalan, dan pelunasan. Sistem ini juga mempunyai peran dalam memastikan kevalidan data haji. Saat ini, SISKOHAT telah mengalami perkembangan, khususnya dalam pencatatan keuangan yang berkaitan dengan pendaftaran, pelunasan, dan pembatalan ibadah haji. Selain itu, sistem ini sudah terhubung dengan layanan penerbangan haji untuk pembuatan pra-manifest, serta dengan lembaga perbankan untuk proses keuangan, dan pastinya dengan instansi haji ditingkat provinsi, kabupaten, maupun kota. Oleh karena itu, langkah yang

diambil oleh Kementerian Haji dan Umrah untuk meningkatkan mutu layanan haji dengan mengembangkan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT), yang terhubung dengan kantor wilayah Kementerian Haji dan Umrah diseluruh kabupaten/kota di Indonesia merupakan langkah yang strategis.¹⁶

Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mengelola data serta informasi terkait penyelenggaraan ibadah haji. SISKOHAT beroperasi secara daring (*online*) dan waktu nyata (*real-time*) antara bank penerima setoran biaya perjalanan ibadah haji (BPS BPIH). Fungsi utama dari SISKOHAT adalah sebagai pusat penyedia informasi. Penerapan sistem ini dapat dilihat melalui berbagai layanan yang dijalankan, dimana setiap programnya dirancang untuk menghasilkan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan para jamaah haji.

SISKOHAT memiliki peran yang sangat vital dalam proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Tanpa adanya sistem ini, penyelenggara haji dan umrah tidak akan berjalan dengan baik, terutama di era perkembangan teknologi saat ini. Bahkan, pemberangkatan haji reguler bisa terhambat apabila sistem

¹⁶ M. Noor Fuadi, "Analisis Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara," *Jurnal Administrasi Negara* 6, no. 1 (2024): 344–54.

SISKOHAT tidak mampu terhubung atau berintegrasi dengan sistem komputerisasi milik pemerintah Arab Saudi.¹⁷

b. Manfaat Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Beberapa manfaat utama dari penerapan SISKOHAT dalam penyelenggaraan haji antara lain sebagai berikut:

1. Sistem ini memungkinkan perhitungan total dana biaya perjalanan ibadah haji (BPIH) dilakukan secara langsung dan bersamaan (*real-time*).
2. Proses pendaftaran haji dapat dilakukan kapan saja.¹⁸
3. Memberikan kemudahan serta kecepatan dalam pelayanan informasi mengenai status dan posisi jamaah haji kepada masyarakat.

c. Tujuan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

1. Memudahkan calon jamaah haji dan masyarakat dalam memahami seluruh kebijakan pemerintah terkait penyelenggaraan haji dan umrah.

¹⁷ Muhammad Saleh, "Efektivitas SISKOHAT Dalam Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Metro," *Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 2, no. 1 (2022): 37–47, <https://doi.org/https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5240>.

¹⁸ Putri Miftahul Jannah, "Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Regular Dikantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi," *Skripsi* (Uin suska riau, 2021), hlm. 11-14, <https://repository.uin-suska.ac.id/49408/1/SKRIPSI%20GABUNGAN.Pdf>

2. Menyediakan layanan informasi yang akurat dan mudah diakses bagi calon jamaah haji maupun masyarakat umum.
3. Memberikan akses bagi calon jamaah haji dan masyarakat untuk memperoleh data serta informasi mengenai haji, baik secara langsung maupun tidak langsung.
4. Membantu calon jamaah dan masyarakat mengetahui berbagai program atau kegiatan yang telah dilaksanakan dalam rangka persiapan pelaksanaan ibadah haji di Indonesia maupun di Arab Saudi.¹⁹

d. Aturan Tentang Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) ditetapkan sebagai platform administrasi haji yang menggunakan teknologi informasi dan wajib diterapkan oleh kementerian haji untuk mendukung penyelenggaraan ibadah haji yang terintegrasi dan transparan. Aturan tentang siskohat menekankan bahwa semua kegiatan administrasi haji, termasuk pendaftaran calon jamaah, pengelolaan nomor porsi, pengaturan kuota jamaah haji, dan penyediaan informasi tentang haji, harus dilakukan melalui sistem ini untuk mencapai keseragaman data dan memudahkan pengawasan. Dengan menerapkan aturan Sistem Informasi Komputerisasi Haji

¹⁹ Galuh Dwi Ardiana, "Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019," *Jurnal Manajemen Dakwah* 7, no. 1 (2021): 29–55. <https://ejournal.uin-suska.ac.id/dakwah/JMD/article/view/1989/0>.

Terpadu (SISKOHAT), pemerintah berusaha meningkatkan kualitas layanan haji, mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan data yang merugikan para jamaah.²⁰

C. Pelayanan Administrasi Haji

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk mengatur usaha dalam mencapai suatu tujuan tertentu, dan dianggap sebagai salah satu aspek paling vital dalam menyelesaikan masalah pelaksanaan program layanan. Pelayanan meliputi pemenuhan hak-hak fundamental yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat atau warga negara, yang diatur dalam peraturan hukum yang berlaku.²¹

Menurut Helena, pelayanan merupakan suatu aktivitas yang berfokus pada pelanggan, yang mencakup unsur-unsur nyata seperti hal-hal yang dapat dilihat, disentuh, didengar, dan dirasakan, misalnya ukuran, warna, berat, serta bentuk lainnya.²²

²⁰ Helmi Ismail Fahmi, “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Garut,” *Jurnal Publik* 15, no. 2 (2021): 58–70, <https://doi.org/10.52434/jp.v15i2.55>.

²¹ Eki Agustin et al., “Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi Tahun 2021,” *Jurnal Pengabdian West Science* 3, no. 03 (2024): 280–84, <https://doi.org/10.58812/jpws.v2i03.1032>.

²² Helena Ras Ulina Sembiring, *Pelayanan Publik Berorientasi Kepuasan Pelanggan* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022), hlm. 40-42.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diartikan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk tindakan atau usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan baik, baik dalam proses pembelian, pencarian informasi, maupun layanan lainnya.

Indikator pelayanan yang berkualitas seperti bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*realibity*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*emphaty*) masih relevan digunakan dalam sistem pelayanan digital berbasis SISKOHAT saat ini. Hal ini karena pelayanan administrasi haji tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah. Meskipun sistem sudah berbasis digital, masyarakat tetap membutuhkan pelayanan yang jelas, cepat, nyaman, dan mudah dipahami.²³

Pelayanan yang berkualitas dapat diukur melalui beberapa indikator berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkaitan dengan kemudahan, mencakup segala bentuk fasilitas fisik, perlengkapan kerja,

²³ Ricka Handayani, *Manajemen Pelayanan Dalam Perspektif Islam*, (Bogor: PT Jawa Mediasindo Lestari, 2023), hlm.36.

penampilan pegawai, serta sarana komunikasi yang mendukung pelayanan.

2. Keandalan (*Realibity*), berkaitan dengan ketepatan menunjukkan kemampuan suatu lembaga atau staf dalam memberikan pelayanan yang sesuai janji secara tepat, dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkaitan dengan cepat, mencerminkan kesediaan dan kesiapan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat dan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan kenyamanan meliputi kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya dari pegawai serta menciptakan rasa aman dan bebas dari keraguan bagi pelanggan.
5. Empati (*Emphaty*), berkaitan keramahan dalam menjalin hubungan, kemampuan berkomunikasi secara baik, serta pemahaman terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan.²⁴

Analisis kualitas pelayanan haji adalah proses untuk menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji, baik dalam proses pendaftaran, pengelolaan administrasi, pemberian informasi, maupun penggunaan sistem digital seperti

²⁴ Ricka Handayani, *Manajemen Pelayanan Dalam Perspektif Islam*, (Bogor: PT Jawa Mediasindo Lestari, 2023), hlm 137-138.

SISKOHAT. Analisis ini dilakukan dengan mengetahui apakah pelayanan sudah berjalan efektif, cepat, tepat, dan mampu memberikan kepuasan kepada jamaah. Dalam penelitian pelayanan haji, kualitas pelayanan haji biasanya dianalisis melalui indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, karena indikator tersebut dapat menggambarkan kualitas pelayanan haji secara menyeluruh, baik dari sisi fasilitas, kempuan petugas, maupun pelayanan kepada jamaah.²⁵

b. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang merujuk pada berbagai aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum yang berlaku bagi seluruh warga negara dan penduduk, baik terkait barang, jasa, maupun layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara. Bentuk pelayanan publik terdiri dari pelayanan digital dan pelayanan manual.

1. Pelayanan Manual

Pelayanan manual adalah layanan yang dilakukan secara tradisional tanpa menggunakan bantuan teknologi digital yang meliputi pengisian formulir, pengolahan data, dan interaksi

²⁵ Arma Yana Hasibuan, et al, "Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan," *Jurnal Manajemen Dakwah* 7 Nomor 2, (2025), pp 203.

antara petugas dengan masyarakat dilakukan secara tatap muka langsung.

2. Pelayanan Digital

Pelayanan digital adalah layanan yang memanfaatkan teknologi digital, seperti situs web, aplikasi, dan platform online untuk memberikan layanan kepada masyarakat.²⁶

2. Administrasi

Secara etimologis, istilah administrasi berasal dari bahasa Yunani, yaitu dari kata *ad* yang berarti intensif dan *ministrate* yang bermakna melayani, membantu, atau memenuhi. Dalam pengertian terminologis, administrasi dipahami sebagai proses mengelola, mengatur, serta mengurus suatu kegiatan. Tindakan mengurus diarahkan untuk menciptakan kondisi yang tertib dan teratur guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, kegiatan mengatur lebih berfokus pada upaya menciptakan keteraturan dalam pelaksanaan berbagai aktivitas. Administrasi merupakan elemen penting dalam suatu organisasi modern yang berfungsi sebagai penggerak utama agar organisasi dapat berjalan dan berkembang dengan baik. Individu yang menjalankan fungsi administrasi ini disebut dengan *administrator*.²⁷

²⁶ Made Pingkan Pradnyandari, "Pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM): Analisis Kinerja Pelayanan Publik Melalui Model Service Quality Di Kota Denpasar Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Yang Semakin Meningkat . Era Digitalisasi Berpengaruh Dalam Seluruh Aspek Kehidupan Ma," *Jurnal Good Governance* 21, no. 1 (2025): 21.

²⁷ Udaya Madjid, *Pengantar Ilmu Administrasi*, (Cipadung Kec. Ciburu Kota Bandung: PT Pustaka Interes Media Amani, 2023), hlm.1.

Fungsi administrasi mencakup kegiatan merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan serta mengawasi pemanfaatan berbagai sumber daya dalam suatu organisasi. Dengan penerapan administrasi yang tepat, sebuah organisasi mampu mengatur sumber dayanya secara optimal, mencapai sasaran yang telah ditetapkan, serta mengurangi terjadinya pemborosan. Proses ini mencakup pengelolaan waktu, dana, tenaga kerja dan berbagai sumber daya lainnya secara efektif.²⁸

Berbagai tujuan administrasi dapat dicapai apabila setiap fungsi yang dimilikinya dijalankan dengan benar dan efektif. Jika dijelaskan lebih rinci, tujuan administrasi dapat meliputi beberapa hal berikut :²⁹

1. Mengatur dan menyusun, serta menyimpan berbagai data dan informasi perusahaan secara menyeluruh, sekaligus menyampaikannya kepada pihak yang membutuhkan.
2. Menyediakan serta menyajikan laporan dan catatan penting dengan rincian biaya yang akurat dan sesuai kebutuhan.
3. Mendukung perusahaan dalam menjaga dan memenuhi berbagai kebutuhan yang berkaitan erat dengan kegiatan administrasi.

²⁸ Udaya Madjid, *Pengantar Ilmu Administrasi*, (Cipadung Kec. Ciburu Kota Bandung: PT Pustaka Interes Media Amani, 2023), hlm.8.

²⁹ Raden Minda Kusumah, dkk, *Pengantar Ilmu Administrasi*, (Jl. Adiyaksa Baru, Ruko Zamrud, Blok I No 9: CV. Tohar Media, 2024), hlm 22-23.

4. Menyediakan pelayanan ketatausahaan bagi rekan kerja, mitra usaha, maupun pelanggan.
5. Menyampaikan informasi terbaru dan relevan mengenai kondisi perusahaan.

Pelayanan administrasi adalah salah satu bentuk pelaksanaan pelayanan ibadah haji yang menjadi tanggung jawab Kementerian Haji dan Umrah. Pelayanan administrasi dapat diartikan sebagai seluruh aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah kepada sekelompok masyarakat dalam rangka memberikan manfaat serta kepuasan, meskipun hasil dari pelayanan tersebut tidak selalu berupa produk fisik. Dalam konteks penyelenggaraan haji, Seksi penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) yang dibentuk oleh Kementerian Haji dan Umrah memiliki peran penting dalam mengelola serta memastikan sistem pelayanan berjalan secara efektif dan optimal bagi para jamaah haji.³⁰

D. Konsep Haji Dalam Islam

a. Pengertian Haji

Ditinjau secara etimologis, istilah haji bermakna niat untuk melakukan perjalanan atau bermaksud menuju suatu tempat tertentu. Sedangkan dalam pengertian terminologis, haji adalah perjalanan menuju ka'bah dengan tujuan melaksanakan

³⁰ Cahyo Lukito, "Kualitas Pelayanan Administrasi Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019," *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara* 5, no. 1 (2021): 25.

serangkaian amalan ibadah tertentu, seperti tawaf, sa'i, wukuf, dan ibadah lainnya sebagai bentuk ketaatan kepada Allah SWT serta upaya memperoleh keridaan-Nya.³¹

Berdasarkan defenisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa haji adalah ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi Ka'bah pada waktu tertentu, disertai syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan. Semua rangkaian ibadah tersebut dilakukan dalam rangka melaksanakan perintah Allah SWT serta meraih keridhaan-Nya. Ibadah haji tidak dapat dilakukan secara sembarangan, baik dalam hal tempat, waktu, maupun tata cara. Jika salah satu ketentuan tersebut tidak terpenuhi, maka ibadah tersebut tidak dapat disebut sebagai haji.

Perintah menunaikan ibadah haji ditetapkan pada akhir tahun ke-9 Hijriah setelah Rasulullah SAW hijriah setelah Rasulullah SAW hijrah ke Madinah, sebagaimana diturunkannya dalam firman Allah SWT dalam Surah Ali Imran ayat 97 :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ
الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ ۚ إِلَيْهِ سَبِيلٌ ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya :

“Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia

³¹ Mochammad Yusuf Wijaya, *Panduan Manasik Haji* (Jawa Timur: Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang, 2020), hlm. 2.

terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.” (QS. Ali Imran [3]: 97).³²

Meskipun perintah tersebut telah turun pada tahun ke-9 Hijriah, Rasulullah SAW dan kaum muslimin belum dapat melaksanakannya karena adanya beberapa kendala. Ibadah haji baru dapat ditunaikan oleh Nabi Muhammad SAW pada tahun ke-10 Hijriah, dan itulah satu-satunya ibadah haji yang beliau laksanakan sepanjang hidupnya.

Haji termasuk ibadah agung karena memerlukan kesiapan fisik serta biaya yang tidak sedikit, terutama bagi umat islam yang tinggal jauh dari tanah suci. Oleh sebab itu, Allah SWT hanya mewajibkan ibadah haji kepada mereka yang memiliki kemampuan secara fisik, finansial, dan perjalanan.³³

Pelayanan administrasi haji adalah rangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh Kementerian Haji dan Umrah melalui Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) yang bertujuan untuk mempermudah, menertibkan, dan memastikan ketepatan pengelolaan administrasi bagi calon jamaah haji. Proses pelayanan ini mencakup berbagai tahapan, mulai dari pendaftaran, pembayaran biaya perjalanan, hingga proses

³² Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahannya*, (Jakarta: Laznah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), hlm. 64.

³³ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*, (Bandung: SPT Remaja Rosdakarya, 2022), hlm. 4-5.

keberangkatan ke tanah suci serta kepulangan di tanah air. Kegiatan yang termasuk dalam layanan ini antara lain pencatatan data jamaah, pemeriksaan kelengkapan berkas, penerbitan nomor porsi haji, pembekalan manasik, serta pengelolaan administrasi keberangkatan secara menyeluruh.

Sebagaimana dijelaskan oleh Cahyo Lukito, pelayanan administrasi haji merupakan bentuk pelayanan publik yang memiliki tanggung jawab untuk menjamin kemudahan, kenyamanan, dan kepastian dalam proses pengurusan ibadah haji.³⁴ Hal ini mencakup penyediaan data, dokumen, serta informasi yang valid dan terpercaya bagi calon jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar dan tertib.³⁵

b. Hukum Haji

Haji memiliki status kewajiban berdasarkan kesepakatan para ulama. Ibadah ini termasuk salah satu pilar utama dalam Islam. Kewajiban melaksanakan haji hanya berlaku satu kali seumur hidup bagi setiap muslim yang memiliki kemampuan, sedangkan bagi umat Islam secara umum menjadi fardhu kifayah sehingga setiap tahun harus ada jamaah yang

³⁴ Cahyo Lukito, "Kualitas Pelayanan Administrasi Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019," *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara* 5, no. 1 (2021): 26.

³⁵ Agustin et al., "Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi Tahun 2021."

menunaikannya.³⁶ Salah satu dasar hukum dari Al-Qur'an terdapat dalam firman Allah ta'ala:

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا

Artinya : *“Dan kewajiban manusia terhadap allah adalah menunaikan ibadah haji ke baitullah, bagi siapa saja yang mampu menempuh perjalanan ke sana.”*³⁷

Selain itu, dalil dari sunnah Nabi juga menegaskan hal tersebut. Rasulullah bersabda bahwa *“islam tegak diatas lima perkara, yaitu: bersyahadat bahwasanya tidak ada sesembahan yang haq kecuali Allah dan Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan shalat, membayar zakat, haji dan puasa dibulan Ramadhan.”*(HR. Bukhari no. 8 dan Muslim no 16).

c. Rukun Haji

Rukun haji adalah rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji dan tidak dapat diganti dengan amalan lain, walaupun dengan dam jika rukun ini ditinggalkan, ibadah haji seseorang tidak sah.³⁸

Rukun-rukun haji meliputi beberapa amalan pokok yaitu ihram, wukuf di Arafah, tawaf, sai, serta tahallul (mencukur rambut). Rukun-rukun ini hampir sama dengan rukun umrah,

³⁶ Abu Zakariya Sutrisno, *Panduan Muslim sesuai Al-Qur'an dan As Sunnah lengkap dalam masalah Akidah, Akhlak, Ibadah dan lainnya*, (Jawa Tengah: Yayasan/Pesantren Masyarakat Hubbul Khoir, Kab Sukoharjo, 2018), hlm. 108.

³⁷ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahannya*, (Jakarta: Laznah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), hlm. 64.

³⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Tuntunan Mansik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah, 2024), hlm. 65.

namun umrah tidak diwajibkan wukuf di Arafah. Selain rukun, terdapat pula amalan-amalan wajib yang harus dilaksanakan, meskipun tidak termasuk dalam kategori rukun haji maupun umrah. Jika kewajiban tersebut ditinggalkan, ibadah hajinya tetap sah, tetapi orang tersebut wajib membayar dam.³⁹ Adapun rukun dan kewajiban dalam ibadah haji antara lain sebagai berikut:

1. Ihram adalah niat untuk melaksanakan ibadah haji atau umrah, yaitu kondisi ketika seseorang mensucikan diri dengan mengenakan pakaian ihram. Bagi jamaah laki-laki, pakaian ihram berupa dua lembar kain tanpa jahitan yang umumnya berwarna putih, yaitu satu kain untuk menutup bagian bawah tubuh dan satu kain lagi untuk menutupi bagian atas tubuh. Setelah itu, jamaah melafalkan niat sesuai dengan ibadah yang akan dilakukan dan memulai ihram dari miqat yang sudah ditetapkan. Apabila jamaah melewati miqat tanpa berniat ihram, maka ia diwajibkan membayar dam (denda) berupa seekor kambing atau domba.⁴⁰
2. Wukuf di Arafah berarti berada di Kawasan Padang Arafah pada waktu yang telah ditetapkan, yakni mulai dari tergelincirnya matahari sekitar waktu zuhur pada tanggal 9

³⁹ H. Sulaiman, *Belajar Menjadi Haji Mabruur*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2025), hlm. 74-75.

⁴⁰ H. Sulaiman, *Belajar Menjadi Haji Mabruur*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2025), hlm. 74.

dzulhijjah hingga terbit fajar pada tanggal 10 dzulhijjah dengan niat ibadah karena Allah SWT. Kemudian bagi jamaah haji, pelaksanaan wukuf di Arafah hingga terbenamnya matahari.⁴¹

3. Tawaf adalah kegiatan mengitari Ka'bah sebanyak tujuh putaran, dimulai dari posisi sejajar dengan Hajar Aswad, dengan Ka'bah berada disisi kiri (berjalan berlawanan arah jarum jam) sambil memanjatkan do'a.

Jenis-jenis tawaf meliputi:

- a. Tawaf Qudum, yaitu tawaf yang dilakukan ketika jamaah haji pertama kali tiba di masjidil haram.
- b. Tawaf ifadah, yakni tawaf yang wajib dilakukan sebagai bagian dari rukun haji.
- c. Tawaf wada', yaitu tawaf yang dilakukan sebagai bentuk perpisahan sebelum jamaah meninggalkan kota Makkah. Tawaf ini termasuk bagian dari ibadah haji dan harus dilaksanakan oleh setiap jamaah haji agar hajinya sah.
- d. Tawaf Nazar, yaitu tawaf yang dilakukan untuk memenuhi janji atau nazar.
- e. Tawaf Sunnah, yaitu tawaf yang dilakukan sewaktu-waktu ketika ada kesempatan untuk melakukannya.⁴²

⁴¹ Yusuf Wijaya, *Panduan Manasik Haji*, (Jawa Timur: Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang, 2020), hlm.8.

⁴² Yusuf Wijaya, *Panduan Manasik Haji*, (Jawa Timur: Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang, 2020), hlm.10.

4. Sa'i adalah berjalan cepat atau berlari-lari kecil dari bukit Shafa menuju Marwah dan kembali lagi sebanyak tujuh kali, dimulai dari Shafa dan berakhir di Marwah, yang dilakukan setelah menyelesaikan tawaf.
 5. Tahallul adalah mencukur atau memotong sebagian rambut, minimal tiga helai, sebagai tanda keluar dari larangan ihram.
 6. Melakukan pelemparan jumrah (khusus untuk ibadah haji). Orang yang tidak melaksanakannya wajib mengganti dengan dam berupa satu ekor domba.
 7. Bermalam (mabit) di Muzdalifah bagi pelaksana haji.
 8. Bermalam (mabit) di Mina selama hari-hari tasyrik bagi jamaah haji.
 9. Tertib berarti melaksanakan setiap rukun sesuai urutannya, dimulai dari yang pertama hingga yang terakhir tanpa mendahulukan salah satu diantaranya.⁴³
- d. Macam-Macam Bentuk Ibadah Haji

Ibadah haji merupakan ritual agung yang menuntut kesiapan fisik sekaligus kemampuan finansial, terutama bagi umat Islam yang tinggal jauh dari kota Makkah. Karena itu, Allah hanya mewajibkan ibadah ini bagi mereka yang memiliki kemampuan.

⁴³ Ahmad Zuhdi, Buku Ajar Manajemen Haji dan Umrah, (Kerinci: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci, 2020), hlm.6.

Dalam pelaksanaannya, terdapat tiga bentuk ibadah haji, yaitu sebagai berikut:⁴⁴

1. Haji Ifrad

Haji ifrad adalah melaksanakan ibadah haji terlebih dahulu kemudian baru umrah. Dengan cara ini seorang jamaah haji tidak wajib membayar dam. Pelaksanaan haji dengan cara ifrad ini dapat dipilih oleh jamaah haji yang datang mendekati waktu wukuf, sekitar lima hari sebelum wukuf.⁴⁵

2. Haji Tamattu

Haji tamattu adalah pelaksanaan ibadah umrah terlebih dahulu pada bulan-bulan haji, kemudian dilanjutkan dengan ibadah haji dengan niat yang berbeda, biasanya dimulai pada tanggal 8 Dzulhijjah. Dalam pelaksanaannya, umrah dan haji dilakukan secara terpisah serta terdapat jeda waktu sebelum wukuf di Arafah. Setelah selesai umrah, jamaah terbebas dari larangan ihram. Namun, bagi yang melaksanakan haji tamattu, diwajibkan membayar dam dan jika tidak mampu dapat menggantinya dengan berpuasa

⁴⁴ Suci Wulandari, Salman Daffa Nur Azizi, and Rifqi Thariq Hidayat, "Paradigma Ibadah Haji Dan Umroh Ditinjau Berdasarkan Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia," *Komparatif: Jurnal Perbandingan Hukum Dan Pemikiran Islam* 3, no. 2 (2024): 171–88, <https://doi.org/10.15642/komparatif.v3i2.2137>.

⁴⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, "*Tuntunan Mansik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah, 2024), hlm. 150.

selama 3 hari ditanah suci dan 7 hari setelah Kembali ketanah air.⁴⁶

3. Haji Qiran

Haji Qiran adalah proses mengerjakan haji dan umrah didalam satu niat dan satu pekerjaan sekaligus. Orang yang melakukan cara ini wajib membayar dam nusuk satu ekor kambing. Haji Qiran dapat dipilih apabila karena sesuatu hal, seorang jamaah tidak dapat melaksanakan umrah, baik sebelum maupun sesudah haji, termasuk jamaah haji yang tinggalnya di Mekkah sangat terbatas.⁴⁷

E. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi landasan peneliti dalam melakukan penelitian ini yakni sebagai berikut:

- a. Putri Miftahul Jannah mahasiswi Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru. Ia menyusun skripsi berjudul “Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi” pada tahun 2021. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif.

⁴⁶ Imron Rosyadi, *Panduan Haji dan umrah*, (Surakarta: Uwais Inspirasi Indonesia, 2025), hlm. 21.

⁴⁷ Kementerian Agama Republik Indonesia, “*Tuntunan Mansik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah, 2024), hlm. 153.

Hasil Penelitian efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi menunjukkan bahwa pelaksanaannya berada pada kategori sangat memuaskan dengan presentase sebesar 97,74%. Hasil ini diperoleh dari penyebaran kuesioner dan analisis statistik sederhana, sehingga dapat disimpulkan bahwa SISKOHAT telah berjalan efektif dalam mendukung pelayanan pendaftaran jamaah haji.⁴⁸

Namun, terdapat perbedaan pada aspek variabel antara penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan saat ini. Penelitian terdahulu hanya berfokus pada efektivitas pelayanan pada tahap pendaftaran jamaah haji, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada efektivitas SISKOHAT dalam pelayanan administrasi haji secara menyeluruh, seperti pemberkasan, penginputan data, dan verifikasi. Dengan demikian, penelitian ini memiliki fokus yang lebih luas dibandingkan penelitian sebelumnya.

Persamaan dalam penelitian tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan penulis sama-sama melihat tentang

⁴⁸ Putri Miftahul Jannah, “Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi,” *Skripsi* (Uin Suska Riau, 2021), <https://repository.Uin-suska.ac.id/49408/1/SKRIPSI%20GABUNGAN.PDF>.

digitalisasi melalui SISKOHAT dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh kantor Kementerian Agama dan Kantor Kementerian Haji dan Umrah. Perbedaannya, terletak pada pelayanan administrasi haji sedangkan Putri Miftahul Jannah membahas tentang pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler.

- b. Khoirun Nisa Marfukah mahasiswi Program Studi Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Ia menyusun skripsi yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Meningkatkan Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur” Pada Tahun 2022. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Hasil penelitian efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan layanan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur pada tahun 2022, menunjukkan bahwa sistem ini berjalan efektif, terutama dalam proses pendaftaran dan pembatalan haji. Hal ini didukung oleh teknologi, fasilitas, sumber daya manusia yang baik, serta penerapan prosedur operasional yang efektif, meskipun masih terdapat kendala seperti gangguan server dan koneksi internet. Secara

keseluruhan, pelayanan yang diberikan telah memenuhi indikator kualitas pelayanan seperti bukti nyata, kehandalan, responsif, jaminan, dan empati.⁴⁹

Adapun perbedaan aspek variabel antara penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus analisisnya. Penelitian terdahulu lebih menekankan pada kualitas layanan secara umum, sedangkan penelitian ini lebih memfokuskan pada efektivitas SISKOHAT dalam pelayanan administrasi haji, seperti ketepatan waktu, efisiensi, dan kelancaran proses pemberkasan serta pengelolaan data. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya melihat kualitas layanan, tetapi juga menilai kinerja sistem dalam mendukung proses administrasi secara lebih spesifik.

Persamaan dalam penelitian tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan penulis sama-sama membahas tentang Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang digunakan dalam pelayanan haji. Perbedaannya, terletak pada lokasi penelitian yang berbeda judul, penulis melakukan di Kementerian Haji dan Umrah Kota

⁴⁹ Khairun Nisa Marfukah, “Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Meningkatkan Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur Pada Tahun 2022.” Skripsi (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2024). [https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/10842/1/KHOIRUN%20NISA MARFUKAH](https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/10842/1/KHOIRUN%20NISA%20MARFUKAH).

Padangsidimpuan sedangkan judul Khoirun Nisa Marfukah di lakukan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

- c. Zahrotun Munawaroh mahasiswi Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Ia Menyusun skripsi yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah” Pada tahun 2015. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Hasil penelitian Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk penyelenggaraan ibadah haji di Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah menunjukkan bahwa sistem ini telah berfungsi dengan baik. SISKOHAT mampu membantu dalam proses pendaftaran jamaah, pengelolaan informasi, pemrosesan dokumen, pembayaran BPIH secara *online*, pengaturan kloter, serta pengawasan kegiatan haji baik di Indonesia maupun di Arab Saudi. Meskipun terdapat beberapa faktor penghambat, hal

tersebut tidak menjadi kendala utama karena adanya upaya perbaikan dari pemerintah.⁵⁰

Adapun perbedaan aspek variabel antara penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada ruang lingkup kajian. Penelitian terdahulu membahas efektivitas SISKOHAT dalam penyelenggaraan haji secara luas, sedangkan penelitian ini lebih memfokuskan pada efektivitas SISKOHAT dalam pelayanan administrasi haji di tingkat kantor, khususnya pada proses pemberkasan dan pengelolaan data jamaah. Dengan demikian, penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik dibandingkan penelitian sebelumnya.

Persamaan dalam penelitian tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan penulis sama-sama membahas tentang efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji terpadu dan metode penelitian yang digunakan sama-sama metode penelitian kualitatif. Perbedaannya terletak pada fokus kajian yang dimana penulis berfokus pada pemberkasan sedangkan Zahrotun Munawaroh berfokus pada koordinasi pembinaan, bukan hanya administrasi.

⁵⁰ Zahrotun Munawaroh, "Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015," *SKRIPSI*, (Universitas Islam Negeri Wali Songo Semarang, 2015). <https://files01.core.ac.uk/download/pdf/45435153.pdf>

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan yang terletak di Komplek Perkantoran Pemko Padangsidempuan Jalan Williem Iskandar-Simpang TVRI Sadabuan, Kota Padangsidempuan. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena instansi ini merupakan lembaga yang secara langsung menangani proses pelayanan administrasi haji, termasuk penggunaan Sistem Informasi Komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT). Selain itu, kantor ini menjadi pusat pelayanan bagi masyarakat yang akan menunaikan ibadah haji, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih nyata dan akurat mengenai efektivitas SISKOHAT dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2025 hingga pada bulan Mei 2026.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu kegiatan riset yang dilakukan secara terstruktur dengan menggali informasi langsung dari kondisi nyata dilapangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah

metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono, Metode deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam melalui pengamatan langsung di lapangan, dimana peneliti terlibat sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan dan menafsirkan data. Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang ditujukan untuk menyajikan uraian yang teratur, nyata, dan tepat mengenai suatu fenomena.¹

Menurut Sugiyono, Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah cara penelitian yang digunakan untuk memahami suatu peristiwa atau proses apa adanya di lapangan, kemudian menggambarkannya secara jelas dan mendalam. Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data yang bersifat deskriptif, seperti kata-kata, catatan, dokumen dan tindakan, sehingga hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.²

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif)*, (Bandung: Alfabeta, 2022). hlm. 9.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif)*. hlm. 9.

Dalam pendekatan ini, peneliti hadir langsung ke lokasi penelitian mengumpulkan data berupa kata-kata melalui wawancara, observasi, dan dokumen lalu menyusunnya menjadi cerita atau uraian yang menunjukkan kondisi sebenarnya tanpa mengubah, menambah atau memanipulasi fakta. Dalam prosesnya, peneliti dituntut mampu melakukan pengumpulan data serta mengolah dan menafsirkan data tersebut agar dapat ditarik kesimpulan yang relevan dengan objek yang diteliti. Fokus penelitian diarahkan sesuai dengan topik yang telah ditentukan, yaitu menilai efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam mendukung pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan.

C. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian ini adalah para pegawai dan petugas penyelenggara administrasi haji pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan, terutama mereka yang berperan langsung dalam pengoperasian, pengelolaan, dan pemanfaatan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Adapun subjek penelitian tersebut antara lain:

1. Operator/Petugas SISKOHAT

Sri Wahyuni S.E. Sebagai Petugas yang bertanggung jawab langsung dalam pengelolaan Sistem Informasi dan

Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), mulai dari input data, verifikasi dokumen jamaah, pembaruan informasi, hingga pelimpahan nomor porsi. Mereka memahami proses kerja sistem, kendala teknis, dan alur pelayanan haji secara menyeluruh. Tujuannya untuk mengetahui bagaimana SISKOHAT berfungsi pada tingkat operasional, mengidentifikasi hambatan teknis maupun administratif, serta menilai tingkat keefektifan sistem dari perspektif pelaksanaan teknis.

2. Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah

Drs. H. Iswardin, M.Pd. Pejabat struktural yang mengkoordinasikan, mengawasi, serta memastikan seluruh proses pelayanan administrasi haji berjalan sesuai dengan kebijakan. Ia berperan dalam pengambilan keputusan, penguatan SDM, pengelolaan sarana, serta pengawasan implementasi SISKOHAT di tingkat kota. Tujuannya untuk memahami efektivitas SISKOHAT dari perspektif manajerial, termasuk aspek kebijakan, koordinasi, kontrol mutu pelayanan, dan strategi peningkatan kualitas layanan haji.

3. Staf Pelayanan Administrasi

Fatimah Zahara, S.Ag. pegawai yang menangani layanan administrasi seperti penyusunan berkas, pengarsipan dokumen, pemberian informasi, dan pendampingan jamaah.

Mereka tidak mengoperasikan sistem secara langsung, namun mendukung kelancaran seluruh proses pelayanan. Tujuannya untuk mengetahui bagaimana fungsi administrasi pendukung berkontribusi terhadap efektivitas layanan berbasis SISKOHAT, serta mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kelancaran pelayanan.

D. Sumber Data

Sumber data dapat dikelompokkan ke dalam dua bagian yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Pada penelitian yang dilakukan langsung di lapangan, sumber primer merujuk pada individu atau pihak yang berinteraksi secara langsung dengan objek yang diteliti. Sementara itu, sumber sekunder adalah pihak-pihak yang memiliki pengetahuan mengenai subjek atau objek penelitian, namun keterlibatannya tidak langsung atau hanya berada di sekitar persoalan yang dikaji.³ Penelitian ini menggunakan berbagai sumber data yang diklarifikasikan ke dalam dua kategori utama:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung atau orang-orang yang mengetahui secara mendalam tentang objek penelitian.⁴ Sumber data primer diperoleh

³ Akhiril Pane et al., *Pedoman Penulisan Skripsi dan Tesis Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Tahun 2022* (kota Padangsidimpuan: Lembaga Penjamin Mutu, 2022), hlm. 56.

⁴ Abigail Soesana, “*Metode Penelitian Kuantitatif*,” (Yayasan kita menulis, 2023), hlm. 36.

langsung dari individu-individu yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan tersebut. Informasi utama dihimpun melalui wawancara dan observasi terhadap Kepala Penyelenggara Haji, Operator SISKOHAT, Staf pelayanan administrasi yang sedang memproses dokumen pendaftaran. Para Informan ini memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana sistem dijalankan, kendala yang muncul, serta pengalaman pengguna dalam menerima layanan berbasis SISKOHAT. Penelitian ini memanfaatkan sumber data pokok yang dikumpulkan secara langsung dari pihak pengelola Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan. Data tersebut merupakan data primer yang diperoleh melalui kegiatan penelitian lapangan yaitu:

Tabel III.1 Sumber data Primer dari Pengurus

Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan

Nama	Jabatan
Drs. H. Iswardin, M.Pd	Kepala Penyelenggara Haji
Sri Wahyuni, S.E	Operator SISKOHAT
Fatimah Zahara, S.Ag	Pelayanan Administrasi

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah bahan pendukung yang menyajikan informasi tambahan guna memperkuat proses

penelitian.⁵ Sumber data sekunder yang berasal dari berbagai dokumen pendukung dan literatur terkait penyelenggaraan administrasi haji. Bahan-bahan tersebut mencakup pedoman resmi Kementerian Haji dan Umrah, serta informasi yang relevan yang diperoleh melalui internet. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini berjumlah 7 orang jamaah yang sedang mendaftar haji dan 4 Jamaah haji yang sudah berangkat. Melalui data sekunder ini, peneliti dapat membantu menambah wawasan serta memperdalam kajian, sehingga hasil analisis yang disusun peneliti menjadi lebih akurat.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sesuai arah penelitian kualitatif. Proses ini mencakup kegiatan observasi, wawancara, dan studi dokumen. Observasi dilakukan untuk mencatat berbagai peristiwa di lokasi penelitian, sedangkan wawancara dilakukan melalui komunikasi langsung dengan narasumber guna mendapatkan keterangan yang lebih mendalam. Adapun studi dokumen mencakup analisis catatan atau dokumen yang relevan.⁶ Dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

⁵ Akhiril Pane et al, *Pedoman Penulisan Skripsi Dan Tesis Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Tahun 2022*, hlm. 56

⁶ Pane et al, *Pedoman Penulisan Skripsi dan Tesis Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Tahun 2022*, hlm. 57.

1) Observasi

Observasi merupakan teknik penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati objek atau subjek secara terencana dan terstruktur. Melalui metode ini, peneliti dapat menghimpun informasi terkait perilaku, fenomena, kejadian, maupun ciri-ciri tertentu dari hal yang diteliti. Pengamatan dapat dilakukan berbagai situasi, baik langsung di lapangan, di lingkungan laboratorium, maupun melalui pemantauan tidak langsung dengan bantuan alat atau teknologi tertentu.⁷

Observasi adalah teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan melihat dan mencatat berbagai hal secara teratur dan terkait masalah yang sedang dikaji. Ada beberapa jenis observasi yang digunakan dalam penelitian kualitatif diantaranya adalah sebagai berikut:⁸

1. Observasi Partisipan

Observasi partisipan adalah teknik pengamatan dimana peneliti ikut terjun langsung dalam kegiatan atau kelompok yang diteliti. Peneliti berinteraksi dengan objek penelitian agar dapat memahami situasi dari dalam.

⁷ Yusuf Tojiri, “*Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan Analisis Data*,” (Padang: Takaza Innovatix Labs, 2023), hlm. 60.

⁸ Yusuf Tojiri, “*Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan Analisis Data*,” (Padang: Takaza Innovatix Labs, 2023), hlm. 61.

2. Observasi Non Partisipan

Observasi non partisipan merupakan metode pengamatan dimana peneliti hanya menjadi pengamat dari luar tanpa terlibat dalam aktivitas yang diamati. Peneliti tidak berinteraksi dengan objek penelitian tetapi fokus mengamati peristiwa apa adanya.

Pada penelitian ini, peneliti menerapkan bentuk observasi nonpartisipan, yaitu metode pengamatan di mana peneliti hanya memonitor suatu peristiwa atau perilaku tanpa ikut terlibat didalamnya. Dalam jenis observasi ini, peneliti berperan sebagai pengamat luar dan tidak mengambil bagian dalam aktivitas atau situasi yang berlangsung.

b. Wawancara

Wawancara adalah bentuk interaksi komunikasi yang dilakukan untuk menggali informasi, pendapat, ataupun pengalaman seseorang melalui rangkaian pertanyaan yang kemudian dijawab oleh narasumber. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara semi-terstruktur pada kepala penyelenggara haji, operator SISKOHAT, staf pelayanan administrasi dan para jamaah yang sedang melakukan pendaftaran haji. Ada beberapa

jenis wawancara dalam penelitian kualitatif diantaranya adalah sebagai berikut:⁹

1. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur merupakan bentuk wawancara dimana daftar pertanyaan telah disusun terlebih dahulu, sehingga pewawancara hanya tinggal mengajukannya sesuai urutan yang telah ditetapkan. Dalam teknik ini, informan diminta memberikan jawaban berdasarkan pertanyaan yang sudah disiapkan. Metode ini membantu menjaga keseragaman data yang dikumpulkan adalah ruang untuk menggali informasi lebih luas menjadi terbatas.

2. Wawancara Tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur merupakan bentuk wawancara yang bersifat bebas, di mana peneliti tidak memakai pedoman pertanyaan yang tersusun secara rinci dan sistematis. Panduan yang digunakan hanya berupa pokok-pokok persoalan yang akan digali, sehingga pewawancara memiliki keleluasaan untuk menyesuaikan arah pertanyaan sesuai dinamika pembicaraan.

⁹ Abdul Fatah Nasution, “*Metode Penelitian Kualitatif*,” (Bandung: Cv Harva Creative, 2023), hlm. 99.

3. Wawancara Semi-terstruktur

Wawancara semi-terstruktur ialah pendekatan wawancara yang menggunakan pedoman pertanyaan yang lebih fleksibel. Pewawancara memang memiliki daftar pertanyaan inti, tetapi tetap diberi keleluasaan untuk menambahkan pertanyaan baru, memperdalam jawaban, atau memodifikasi pertanyaan sesuai kebutuhan. Dengan cara ini, narasumber dapat memberikan penjelasan yang lebih luas dan mendalam mengenai isu yang dibicarakan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan bentuk wawancara semi-terstruktur yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu untuk menjaga arah percakapan tetap sesuai dengan fokus penelitian. Meski demikian, metode ini tetap memberikan ruang bagi peneliti untuk mengembangkan pertanyaan lain sehingga informasi diluar panduan yang telah dibuat juga dapat diungkap.¹⁰

c. Dokumen

Dokumen adalah proses penyusunan dan pengelompokan data yang ingin diteliti serta menentukan

¹⁰ Yusuf Tojiri, “*Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan analisis data*,” (Padang: Takaza Innovatix Labs, 2023), hlm. 56.

informasi apa saja yang perlu dikumpulkan. Teknik pengumpulan data baik berupa laporan internal perusahaan, Sk pendirian, Profil Lembaga, struktur organisasi serta arsip kegiatan.¹¹

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data pada dasarnya merupakan elemen krusial dalam penelitian kualitatif untuk membantah anggapan bahwa penelitian kualitatif tidak berdasarkan ilmiah. Salah satu cara yang dapat diterapkan untuk menguji keaslian data adalah dengan triangulasi. Triangulasi adalah proses yang digunakan untuk menilai keabsahan data dengan menghadirkan informasi tambahan dari luar data utama sebagai tolak ukur pembandingan untuk menjamin kebenaran data tersebut.¹²

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan keabsahan dengan menggunakan triangulasi Teknik yaitu menggabungkan observasi nonpartisipatif, wawancara semi-terstruktur dan dokumentasi untuk memastikan data yang diperoleh dapat meningkatkan kredibilitas dan keakuratan hasil penelitian.¹³

¹¹ Syafrida Hafni Sahir, " *Metodologi Penelitian*," (Yogyakarta: Karya Bakti Makmur, 2021), hlm. 47.

¹² Muh. Fitrah, *Metodologi Penelitian, Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*, " (Jawa Barat: CV Jejak, 2017), hlm. 94.

¹³ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021), hlm. 156.

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Dalam kenyataannya analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data dari pada setelah selesai pengumpulan data. Metode analisis data menggunakan analisis interaktif Miles dan Huberman. Milles dan Huberman menyebutkan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas.¹⁴

Berikut adalah langkah-langkah analisis interaktif Miles dan Huberman, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Penelitian Kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terdapat data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat

¹⁴ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian*, hlm. 160

sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama dilapangan.¹⁵

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu langkah penting dalam proses analisis data kualitatif. Tahapan ini melibatkan proses menyaring, menyusun, serta mengeliminasi bagian-bagian data yang tidak dibutuhkan sehingga informasi yang tersisa menjadi lebih jelas, bermakna, dan mudah digunakan untuk menarik kesimpulan. Mengingat data kualitatif umumnya berjumlah besar dan memiliki tingkat kerumitan yang tinggi, maka proses reduksi menjadi sangat diperlukan. Pada tahap ini, peneliti menentukan data mana yang relevan maupun tidak relevan dengan tujuan akhir penelitian.¹⁶

Proses reduksi data dilakukan dengan cara menyeleksi informasi yang dianggap penting, menghapus bagian-bagian yang tidak relevan, serta memusatkan perhatian pada temuan yang berhubungan langsung dengan fokus penelitian. Dengan langkah ini, hasil reduksi akan mempermudah proses analisis pada tahap berikutnya. Pada fase ini, peneliti merangkum berbagai data yang diperoleh

¹⁵ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: CV Syakir Media Press, 2021), hlm. 160.

¹⁶ Sulistyawati, *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: K-Media, 2023), hlm. 193.

dari wawancara, baik yang berasal dari sumber primer maupun sekunder.

3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, data dapat ditampilkan melalui bentuk uraian singkat, bagan, tabel presentasi dan sejenisnya. Pada penelitian ini, data disajikan dalam bentuk penjelasan ringkas yang disusun berdasarkan rumusan masalah serta panduan wawancara yang telah dirancang, sehingga mudah dipahami oleh pembaca. Penyajian data tersebut bertujuan untuk membantu peneliti melihat gambaran situasi secara lebih jelas dan menentukan langkah yang tepat untuk proses berikutnya.¹⁷

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin saja tidak atau berupa temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada sehingga setelah diteliti menjadi Jelas.¹⁸

¹⁷ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 162

¹⁸ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian*, hlm. 162

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum

1. Profil Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan

Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan adalah lembaga pemerintah yang secara khusus bertugas mengurus seluruh hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia. Kementerian ini dibentuk agar pelayanan kepada masyarakat, khususnya calon jamaah haji dan umrah, dapat dilakukan secara lebih fokus, terarah, dan profesional. Sejarah berdirinya Kementerian Haji dan Umrah tidak terlepas dari perubahan regulasi terkait penyelenggaraan haji dan umrah berada di bawah kewenangan Kementerian Agama Republik Indonesia. Namun, setelah disahkannya revisi undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, pemerintah kemudian menetapkan regulasi baru, yaitu Undang-undang nomor 14 Tahun 2025.¹

Salah satu poin penting dalam undang-undang terbaru adalah pemisahan kewenangan penyelenggaraan haji dan umrah dari Kementerian Agama menjadi kementerian tersendiri, yaitu Kementerian Haji dan Umrah. Sejak undang-undang tersebut resmi diberlakukan, seluruh urusan yang berkaitan dengan pelayanan, administrasi, dan pengelolaan haji serta umrah dilaksanakan oleh kementerian yang berdiri secara mandiri. Sebagai tindak lanjut dari pengesahan undang-undang tersebut, pemerintah melantik

¹ Iswardin, Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 23 Februari 2026 pukul 10.00 WIB)

pejabat pertama Kementerian Haji dan Umrah yaitu Muhammad Irpan Yusuf sebagai Menteri dan Daniel Simanjuntak sebagai Wakil Menteri. Pelantikan ini menandai dimulainya operasional kementerian baru yang secara khusus menangani urusan haji dan umrah ditingkat nasional.

Perubahan atas keputusan Menteri Agama 221113.1/B.II.1/KP.00/01/2026 tentang penetapan pengalihan Aparatur Sipil Negara berdasarkan Surat Kementerian Haji dan Umrah Nomor S-17/SJ/2026 tanggal 8 Januari 2026 tentang pengalihan pegawai aparatur sipil negara Kementerian Agama ke Kementerian Haji dan Umrah. Dampak dari perubahan kelembagaan ini juga dirasakan hingga ke daerah. Seluruh Seksi Haji yang sebelumnya berada di bawah kantor kementerian agama provinsi maupun kantor kementerian Agama Kabupaten/Kota, bertransisi menjadi kantor tersendiri yaitu kantor kementarian haji dan umrah. Di Kota Padangsidimpuan, pelantikan kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah dilaksanakan secara serentak melalui zoom pada tanggal 28 November 2025. Pada kesempatan tersebut, Bapak Iswardin resmi dilantik sebagai kepala kantor Kementerian Haji dan Umrah. Seluruh staf yang sebelumnya bertugas di seksi haji Kementerian Agama turut dialihkan menjadi pegawai pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan.²

² Iswardin, Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 23 Februari 2026 pukul 10.15 WIB)

2. Visi dan Misi Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan

- a. Visi: “Mewujudkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang *professional*, transparan, akuntabel, mengikuti syariat, serta fokus pada kepuasan dan kesehatan jamaah”.

b. Misi:

1. Menjamin hak beribadah bagi umat islam

Memberikan pelayanan haji dan umrah yang adil, aman, nyaman, dan profesional untuk semua warga negara yang berhak.

2. Meningkatkan kualitas spiritual jamaah

Melalui manasik, pembinaan, dan penyediaan pemandu bersertifikat untuk memperkuat pemahaman serta pelaksanaan ibadah.

3. Memperkuat Pengelolaan institusi

Menyediakan layanan yang modern, transparan, akuntabel, dan berteknologi.

4. Memperkuat hubungan Internasional

Membangun kolaborasi dengan Arab Saudi dan mitra lainnya untuk meningkatkan mutu layanan dan perlindungan jamaah.

5. Menjamin layanan dan kesehatan jamaah

Memberikan pembinaan serta layanan kesehatan dari sebelum keberangkatan hingga kembali ke tanah air.

6. Membina dan mengawasi PIHK dan PPIU

Mengatur, melayani, serta mengawasi penyelenggara haji khusus dan umrah agar memenuhi standar dan ketentuan yang berlaku.

7. Mengembangkan ekosistem ekonomi haji dan umrah

Mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pengelolaan dan kemitraan yang mendukung penyelenggaraan haji dan umrah.

8. Melakukan pengawasan secara menyeluruh

Memastikan seluruh proses haji dan umrah berlangsung sesuai dengan regulasi, standar layanan, dan prinsip akuntabilitas.³

3. Tugas dan Fungsi Kementerian Haji dan Umrah

a. Tugas

Kementerian Haji dan Umrah mempunyai tugas sebagai berikut:
Kementerian haji dan umrah bertanggung jawab dalam mengelola dan melaksanakan urusan pemerintahan dibidang haji dan umrah sebagai bagian dari urusan keagamaan, dalam rangka membantu presiden menjalankan perintah negara.⁴

b. Fungsi

- 1) Merumuskan dan melaksanakan kebijakan penyelenggaraan haji dan umrah.
- 2) Melakukan pembinaan dan pelayanan kepada jamaah.
- 3) Mengkoordinasikan serta memberikan dukungan administrasi di lingkungan internal.
- 4) Menjalin kerja sama dengan instansi terkait dan pemerintah Arab Saudi serta melakukan pengawasan dan evaluasi.

³ Iswardin, Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 23 Februari 2026 pukul 10.25 WIB)

⁴ Iswardin, Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 23 Februari 2026 pukul 10.20 WIB)

- 5) Mengembangkan sistem informasi berbasis teknologi.
- 6) Menyusun dan menyampaikan laporan pertanggungjawaban penyelenggaraan haji kepada presiden dan masyarakat.⁵

4. Standar Operating Procedure (SOP)

Standar Operating Procedure (SOP) adalah acuan bagi karyawan yang berisi mengenai standar prosedur yang digunakan untuk memastikan setiap kegiatan perusahaan dilaksanakan sesuai arah dan target organisasi, sekaligus mengurangi potensi terjadinya kesalahan. Sop pelayanan di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan antara lain:

1. SOP Pembatalan Haji

SOP pembatalan haji adalah serangkaian aturan dan langkah kerja yang wajib dilakukan secara berurutan oleh petugas Kementerian haji dan calon jamaah haji (CJH) ketika seseorang ingin membatalkan keberangkatannya ke tanah suci. SOP ini dibuat agar proses pembatalan berjalan tertib, jelas, efisien, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Calon jamaah haji (CJH) merupakan warga negara Indonesia yang telah melakukan pendaftaran resmi untuk mengikuti pelaksanaan ibadah haji melalui mekanisme yang ditetapkan oleh Kementerian Haji.⁶

⁵ Iswardin, Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 23 Februari 2026 pukul 10.30 WIB)

⁶ Fatimah Zahara, Pelayanan Administrasi, *Wawancara*, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 24 Februari 2026 pukul 09.30 WIB

Tabel IV. 1 SOP Pembatalan Haji

No.	Kegiatan	waktu
1.	CJH/Ahli waris datang langsung ke Kementerian Haji dan Umrah dengan membawa berkas persyaratan pembatalan haji.	20 menit
2.	Verifikasi dan validasi berkas pembatalan haji.	20 menit
3.	Konfirmasi pembatalan haji di aplikasi SISKOHAT.	15 menit
4.	Membuat dan mengirimkan surat pengantar pembatalan ke ditjen PHU dengan tembusan kanwil.	15 menit
5.	Konfirmasi pembatalan haji.	10 hari
6.	Mengembalikan uang BPIH dari bendahara kepada jamaah/ahli waris via BPS BPIH.	10 hari
7.	BPS BPIH mengirimkan dana ke rekening jamaah/ahli waris.	10 hari

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni S.E, selaku bagian SISKOHAT mengemukakan bahwa:

“Pembatalan haji karena jamaah meninggal sebenarnya tidak perlu ahli waris langsung kepusat, karena seluruh prosesnya bisa diurus

di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten/kota setempat. Nanti petugas yang akan menginput dan meneruskan data pembatalan tersebut ke pusat melalui SISKOHAT. Untuk sistemnya, SISKOHAT itu tidak pernah dievaluasi total dari nol, tapi selalu diperbaiki dan diperbarui secara bertahap agar pelayanannya semakin baik. Daftar tunggu pada tahun 2024-2025 di Kota Padangsidimpuan 21 tahun. Dari segi keamanan, sistem ini cukup terlindungi dan tidak mudah dibajak, karena hanya bisa diakses oleh operator tertentu dengan sistem penanganan khusus. Sementara itu, pengaduan tidak dilakukan langsung di dalam SISKOHAT, karena aplikasi ini memang khusus untuk operator, bukan untuk masyarakat umum. Jadi, kalau ada keluhan, biasanya disampaikan melalui kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, bukan lewat sistemnya langsung”.⁷

2. SOP Pendaftaran Haji

SOP pendaftaran haji adalah pedoman kerja yang wajib diikuti oleh petugas dan calon jamaah haji (CJH) dalam proses pendaftaran keberangkatan haji secara resmi. SOP ini mengatur tahapan dan syarat yang harus dilakukan, mulai dari membuka tabungan haji, melakukan setoran awal, menyerahkan dokumen hingga mendapatkan nomor porsi haji. SOP ini juga mengatur bahwa CJH (Calon Jamaah Haji) harus memenuhi persyaratan administrasi seperti KK, KTP, Buku tabungan, Pas foto, bukti setoran awal dan surat kesehatan. Setelah memenuhi semua tahapan tersebut, barulah CJH (Calon Jamaah Haji) resmi terdaftar sebagai calon jamaah haji dan masuk dalam antrian keberangkatan melalui nomor porsi. SOP pendaftaran haji yang merupakan suatu hal penting dilakukan untuk melayani calon jamaah haji.⁸

⁷ Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 25 Februari 2026 pukul 09.55 WIB

⁸ Fatimah Zahara, Pelayanan Administrasi, *Wawancara*, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 24 Februari 2026 pukul 09.35 WIB

Tabel IV.2 SOP Pendaftaran Haji

No.	Kegiatan	Waktu
1.	CJH membuka tabungan haji dan melakukan setoran pendaftaran haji di BPS-BPIH.	30 menit
2.	Tabungan haji.	5 menit
3.	CJH membawa bukti nomor validasi beserta persyaratan pendaftaran haji kekemenhaj kab/kota.	10 menit
4.	Operator SISKOHAT memverifikasi berkas pendaftaran CJH.	10 menit
5.	Operator SISKOHAT mengentry data pendaftaran haji dan melakukan perekaman biometric CJH dalam SISKOHAT <i>Online</i> .	20 menit
6.	Operator SISKOHAT mencetak SPHH dan nomor porsi.	5 menit
7.	Penandatanganan SPHH serta pemberian bimbingan haji dari penyelenggara haji dan umrah.	15 menit
8.	CJH memperoleh SPHH dan nomor porsi.	10 menit

Berdasarkan hasil Observasi yang dilakukan di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan, diketahui bahwa proses pelayanan pendaftaran haji telah dilaksanakan dengan memanfaatkan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Proses pelayanan diawali dengan pemeriksaan kelengkapan dokumen calon jamaah haji oleh petugas, seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran/buku nikah/Ijazah, pas foto 3x4 & 4x6 (latar putih) dan bukti setoran awal biaya haji. Selanjutnya petugas melakukan input data jamaah ke dalam sistem SISKOHAT melalui perangkat komputer yang tersedia.⁹

Proses input data berlangsung sekitar 10-15 menit untuk setiap calon jamaah. Selama kegiatan observasi berlangsung, terlihat adanya antrean sebanyak 4-5 orang yang menunggu giliran pelayanan. Pelayanan berjalan secara tertib dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam SOP pendafrtran haji, satu orang jamaah bisa memakan waktu 2 jam. Waktu ini bukan hanya untuk input data saja, tapi juga mencakup pengecekan dokumen, verifikasi identitas, perekaman data, hingga memastikan semua berkas sudah benar dan tidak bermasalah disinilah SISKOHAT membantu mempercepat pelayanan. Sebelum ada SISKOHAT, proses ini dilakukan secara manual, dan data ditulis, dicek satu per satu, dan sering terjadi pengulangan karena kesalahan pencatatan. Akibatnya waktu bisa lebih lama dari 2 jam, bahkan antrian

⁹ *Observasi*, di Kementerian Haji dan Umrah, 11 Februari 2026 pukul 10.30 WIB.

juga makin panjang. Dengan SISKOHAT waktunya bisa lebih efektif karena banyak proses yang dipermudah oleh sistem.¹⁰

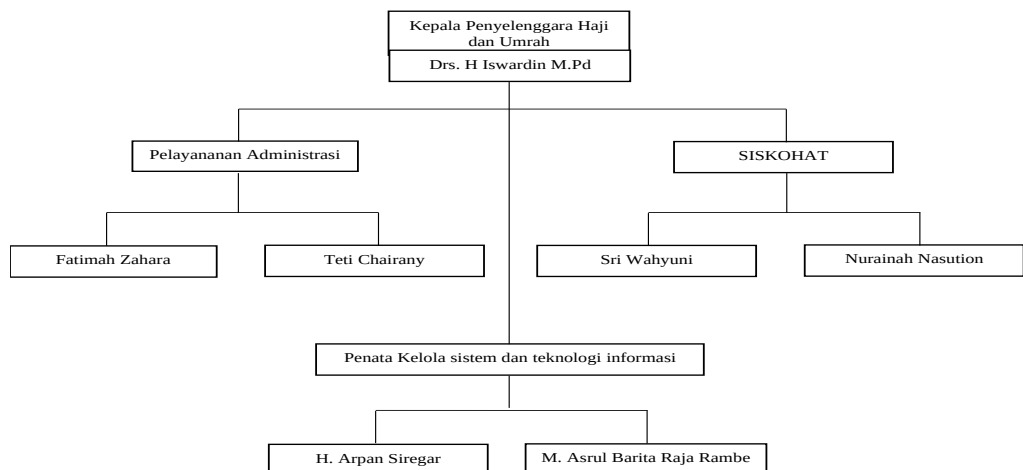
Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang jelas, yaitu Undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang kemudian diperbarui melalui undang-undang nomor 14 tahun 2025. Kedua peraturan tersebut menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan administrasi haji. Selain itu, panduan administrasi haji yang dikeluarkan oleh kementerian haji, mulai dari proses pendaftaran, pengelolaan dokumen hingga penentuan keberangkatan jamaah. Panduan itu berasal dari Undang-undang 2019 dan 2025, peraturan Menteri dan SOP pelayanan administrasi haji dengan menggunakan SISKOHAT. Dalam praktiknya, proses administrasi haji dilakukan secara sistematis melalui sistem berbasis teknologi yaitu SISKOHAT yang digunakan untuk pengolahan data jamaah, penentuan nomor porsi, serta transparansi informasi keberangkatan.¹¹

5. Struktur Organisasi

Kementerian Haji dan Umrah memiliki struktur organisasi dalam menjalankan tugasnya. Tentunya hal ini bertujuan untuk mendukung semua program kerja seksi penyelenggara haji dan umrah. Adapun strukturnya adalah sebagai berikut:

¹⁰ Peneliti, *Observasi*, di Kementerian Haji dan Umrah, 11 Februari 2026 pukul 10.35 WIB.

¹¹ Dokumen, Undang-undang nomor 8 tahun 2019 dan Undang-undang nomor 14 tahun 2025, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan, 25 Februari 2026 pukul 11.30 WIB

Tabel IV.3 Struktur Organisasi Kementerian Haji dan Umrah Kota**Padangsidempuan¹²**

6. Data Jamaah Haji Kementerian haji dan umrah Kota padangsidempuan pada tahun 2024-2025

a. Data Jamaah Haji

Tabel IV.4 Jumlah jamaah haji pada tahun 2024-2025¹³

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Jamaah haji tahun 2024	669
2	Jamaah haji tahun 2025	861

Sumber data: Hasil dokumentasi dari Kantor Kementerian Haji Dan Umrah Kota Padangsidempuan

¹² Dokumentasi dari Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan, 18 Februari 2026 pukul 10.30 WIB.

¹³ Hasil dokumentasi dari Kementerian Haji dan Umrah kota padangsidempuan, 23 Februari 2026 pukul 10.50 WIB.

B. Temuan Khusus

1. Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan

Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan menggambarkan sejauh mana sistem ini mampu menjalankan seluruh fungsi utamanya yang berkaitan dengan pengelolaan data dan proses berbasis komputer dalam pelaksanaan ibadah haji. Hal tersebut juga mencakup kontribusi SISKOHAT dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan haji, ketersediaan serta pemanfaatan fasilitas dan infrastruktur, serta optimalisasi sumber daya yang ada guna mencapai tujuan lembaga penyelenggara haji dan Umrah di Kementerian haji dan umrah kota padangsidempuan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Sri Wahyuni S.E, selaku operator siskohat ia mengemukakan bahwa:

“Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan salah satu inovasi pelayanan yang terbukti cukup efektif dalam mendukung proses administrasi haji, baik bagi pelaksana maupun jamaah. Bagi petugas, SISKOHAT mempermudah pengelolaan data secara terintegrasi dan *real time* dari tingkat daerah hingga pusat, sehingga pekerjaan menjadi lebih cepat, akurat, dan terstruktur dibandingkan dengan sistem manual. Sementara itu, bagi jamaah, keberadaan SISKOHAT memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi terkait pendaftaran, nomor porsi, serta estimasi waktu keberangkatan secara lebih transparan. Meskipun demikian, proses pendaftaran haji belum sepenuhnya dapat dilakukan secara mandiri dari rumah karena masih memerlukan verifikasi langsung di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan, seperti pengambilan foto dan validasi dokumen.

SISKOHAT dirancang untuk menjamin keadilan dalam sistem antrian haji, dimana penentuan nomor porsi dilakukan secara otomatis berdasarkan urutan pendaftaran, sehingga tidak ada peluang untuk mengacak daftar tunggu secara sistem. Namun, kemungkinan penyimpangan tetap dapat terjadi karena faktor manusia, seperti kesalahan input atau penyalahgunaan wewenang oleh oknum, meskipun hal tersebut relatif kecil karena adanya sistem pengawasan. Secara keseluruhan, SISKOHAT dapat dikatakan telah menerapkan sistem komputerisasi secara optimal, meskipun belum mencapai 100% karena masih terdapat beberapa tahapan yang dilakukan secara manual seperti verifikasi berkas, pengambilan foto (biometrik) dan kehadiran jamaah ke kantor untuk validasi”.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Sri Wahyuni selaku operator SISKOHAT ia mengemukakan bahwa:

“Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji sangat efektif, karena dengan adanya Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), seluruh proses administrasi pelayanan haji menjadi lebih cepat dan akurat. SISKOHAT sangat membantu terutama dalam proses pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, serta pengecekan nomor porsi jamaah secara transparan dan *real time*”.¹⁵

Ditambahkan oleh bapak Muhammad Ramadan selaku operator SISKOHAT pada tahun 2019 mengemukakan bahwa:

“SISKOHAT sangat membantu dalam pengelolaan data jamaah karena seluruh data tersimpan secara terpusat dalam satu sistem. Ketika calon jamaah melakukan pendaftaran di bank, data mereka langsung masuk ke dalam SISKOHAT secara *real time*. Hal ini membuat proses pencatatan menjadi lebih cepat, rapi, dan sulit dimanipulasi. Selain itu, menurut beliau, dengan adanya sistem ini, kemungkinan terjadinya data ganda atau pemalsuan identitas bisa berkurang. Verifikasi identitas jamaah juga menjadi lebih akurat karena data yang masuk sudah terintegrasi dengan sistem pusat. Dengan demikian, kasus seperti jamaah yang tidak terdaftar secara resmi dalam sistem dapat dihindari”.¹⁶

¹⁴ Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 25 Februari 2026 pukul 09.50 WIB

¹⁵ Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 25 Februari 2026 pukul 10.00 WIB

¹⁶ Muhammad Ramadhan, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan, 21 November 2025 pukul 15.00 WIB

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan diperoleh data bahwa penggunaan SISKOHAT dalam pelayanan administrasi haji dapat dikategorikan efektif. Hal ini terlihat dari beberapa kondisi dilapangan. Pertama, proses pendaftaran jamaah menjadi lebih cepat karena dilakukan langsung melalui bank yang terhubung langsung dalam sistem. Petugas tidak lagi melakukan pencatatan manual yang berisiko terjadi kesalahan. Kedua, data jamaah tersusun dengan rapi dan mudah diakses ketika dibutuhkan. Misalnya saat ada jamaah yang ingin mengecek nomor porsi atau status keberangkatan, petugas dapat langsung melihatnya melalui sistem tanpa harus mencari berkas secara manual. Ketiga, tingkat kesalahan data relatif kecil. Dalam beberapa kasus diamati, tidak ditemukan data ganda karena sistem secara otomatis menolak input data yang tidak valid atau sudah pernah terdaftar.

Contoh kasus dilapangan, dalam satu kondisi, terdapat calon jamaah yang mencoba mendaftar kembali dengan identitas yang sama di bank berbeda. Namun saat dimasukkan, sistem SISKOHAT langsung mendeteksi bahwa data tersebut sudah terdaftar sebelumnya, sehingga pendaftaran kedua tidak dapat diproses. Hal ini mampu menjaga keakuratan data. Kemudian kesalahan penulisan identitas jamaah seperti nama dan nomor identitas yang sebelumnya cukup sering terjadi kini dapat di minimalisir karena sistem secara otomatis mendeteksi ketidaksesuaian data. Dari kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa SISKOHAT dikategorikan efektif karena mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan

ketepatan dan keakuratan data, serta meminimalisir kesalahan dan kecurangan dalam administrasi haji”.¹⁷

SISKOHAT memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan. Kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat melalui lima indikator utama sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), Indikator ini berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, perlengkapan, sarana komunikasi, serta kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Wawancara dengan Ibu Fitriani Siregar calon jamaah haji tahun 2018 mengemukakan bahwa:

“Saat proses pendaftaran beliau mendapatkan pendampingan langsung dari pegawai Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan. Ia dibimbing mulai dari pengisian formulir hingga akhirnya memperoleh nomor porsi haji”.¹⁸

Kemudian wawancara dengan Ibu Meldawati Marbun calon jamaah haji tahun 2021 mengemukakan bahwa:

“Waktu saya mendaftar, fasilitas yang tersedia sudah cukup lengkap, seperti komputer dan tempat pelayanan yang nyaman. Petugas juga terlihat siap melayani, walaupun saya tidak selalu didampingi dari awal sampai akhir. Namun kalau ada yang kurang jelas, saya bisa langsung bertanya dan mereka menjelaskan dengan baik sampai saya paham, hingga akhirnya saya mendapatkan nomor porsi haji”.¹⁹

¹⁷ Peneliti, *Observasi*, di Kementerian Haji dan Umrah, 19 Januari 2026 pukul 10.00 WIB

¹⁸ Fitriani Siregar, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 11 Februari 2026 pukul 14.30 WIB.

¹⁹ Meldawati Marbun, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Panyanggar Kota Padangsidimpuan, 16 April 2026 pukul 15.00 WIB.

2. Keandalan (*Realibity*), Keandalan menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai prosedur.

Wawancara dengan Bapak Lienping Suyono calon jamaah haji tahun 2018 mengemukakan bahwa:

“Saat proses pendaftaran sempat terjadi kendala berupa gangguan server sehingga pelayanan menjadi sedikit terhambat. Namun, petugas tetap memberikan arahan dengan jelas dan membantu hingga proses selesai serta nomor porsi haji berhasil diterbitkan.”²⁰

Wawancara dengan Ibu Nikamah Febriyan Marito Lubis tahun 2016 calon jamaah haji mengemukakan bahwa:

“Selama proses pendaftaran, pelayanan yang saya terima sudah cepat sesuai dengan prosedur yang sudah ada. Petugas juga bekerja dengan teratur dan jelas langkah-langkahnya, sehingga saya tidak merasa bingung. Semua proses berjalan lancar sampai akhirnya saya mendapatkan nomor porsi haji.”²¹

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Daya tanggap mencerminkan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu jamaah.

Wawancara dengan Ibu Fitriani Siregar calon jamaah haji tahun 2018 mengemukakan bahwa: “ketika mengisi formulir pendaftaran, ia didampingi secara langsung oleh pegawai penyelenggara haji dan umrah sampai seluruh proses selesai”.²²

Wawancara dengan Ibu Rosni Nasution calon jamaah haji tahun 2021 mengemukakan bahwa:

²⁰ Lienping Suyono, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 11 Februari 2026 pukul 15.00 WIB.

²¹ Nikamah Febriyan Marito Lubis, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Jl. Zubeir Ahmad No 32 Padangsidimpuan, 16 April 2026 pukul 15.30 WIB.

²² Fitriani Siregar, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 11 Februari 2026 pukul 14.35 WIB.

“Petugas di kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan cukup sigap dalam membantu jamaah. Setiap ada pertanyaan atau kesulitan, mereka langsung merespons dengan cepat dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami. Hal ini membuat proses pelayanan administrasi haji terasa lebih lancar tanpa harus menunggu lebih lama”.²³

4. Jaminan (*Assurance*), Aspek ini mencakup kemampuan, sikap sopan, serta kepercayaan yang diberikan petugas sehingga jamaah merasa aman dan tidak ragu.

Wawancara dengan bapak Lienping Suyono calon jamaah haji tahun 2018 mengemukakan bahwa:

“Pada awalnya beliau tidak mengetahui apa itu SISIKOHAT. Namun, beliau mengikuti setiap arahan dari petugas dengan penuh kepercayaan hingga proses pendaftaran selesai dan nomor porsi haji diterima”.²⁴

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nurzannah Pasaribu, calon jamaah haji tahun 2017, mengemukakan bahwa:

“Berbeda dengan pengalaman jamaah lain, sejak awal saya sudah merasa yakin dengan penggunaan SISKOHAT karena petugas memberikan penjelasan yang jelas dan meyakinkan. Saya juga merasa tenang karena ada jaminan bahwa uang setoran haji yang saya bayarkan aman dan tercatat resmi disistem SISKOHAT. Sikap petugas yang ramah dan terbuka membuat saya tidak ragu selama proses pendaftaran berlangsung”.²⁵

5. Empati (*Empathy*), Empati berkaitan dengan kemudahan komunikasi, perhatian, serta pemahaman terhadap kebutuhan jamaah.

²³ Rosni Nasution, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Sadabuan, 18 April 2026 pukul 11.00 WIB.

²⁴ Lienping Suyono, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan, 11 Februari 2026 pukul 15.05 WIB.

²⁵ Nurzannah Pasaribu, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Sigiring-giring Kota Padangsidempuan, 16 April 2026 pukul 14.30 WIB.

Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni selaku operator SISKOHAT mengemukakan bahwa:

“Empati yang diterapkan dalam Kementerian Haji dan Umrah Kota padangsidimpun yaitu memahami kebutuhan calon jamaah haji dengan menjalin kerjasama strategis dalam urusan administrasi, keberangkatan haji sampai kepulangan haji, dengan memberikan sarana dan prasarana, komunikasi, peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan oleh calon jamaah haji”.²⁶

Wawancara dengan Ibu Rodiah Pulungan calon jamaah haji tahun 2016 mengemukakan bahwa:

“Petugas menunjukkan perhatian dan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan jamaah. Komunikasi yang diberikan juga mudah dipahami, sehingga jamaah tidak merasa bingung. Selain itu, petugas juga menjelaskan dengan jelas bahwa dalam proses keberangkatan haji nantinya terdapat ketua regu, penataan barang bawaan, serta penjemputan yang semuanya dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku”.²⁷

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

a. Faktor Pendukung

Kementerian Haji dan Umrah menghadapi sejumlah faktor pendukung yang sangat signifikan. Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Drs. H. Iswardin M.Pd selaku ketua Kementerian Haji dan Umrah Kota padangsidimpun mengemukakan bahwa:

“SISKOHAT mempermudah seluruh tahapan administrasi, mulai dari pendaftaran, pengolahan data, hingga penerbitan nomor porsi, karena sistemnya tersambung langsung dengan pusat. Kemudian tersedianya perangkat seperti komputer, akses internet dengan menggunakan wifi yang sangat menunjang kelancaran proses administrasi haji dan Operator SISKOHAT yang sudah memiliki

²⁶ Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpun, 25 Februari 2026 pukul 10.15 WIB.

²⁷ Rodiah Pulungan, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Padangmatinggi, 17 April 2026 pukul 11.35 WIB.

skil dalam menggunakan sistem untuk menghadapi kendala teknis”.²⁸

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Hotriana Sormin yang telah menunaikan ibadah haji pada tahun 2025 beliau mengemukakan bahwa:

“Keberadaan SISKOHAT sangat membantu dalam proses administrasi keberangkatan haji. Dengan sistem ini, jamaah tidak perlu lagi bolak balik ke kantor Kementerian Haji dan Umrah karena semua informasi seperti nomor porsi, jadwal keberangkatan, dan status pendaftaran dapat diakses dengan lebih cepat dan jelas. Hal ini membuat proses pendaftaran haji menjadi lebih transparan, mudah, dan tidak membingungkan bagi calon jamaah”.²⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas, terdapat 3 faktor pendukung SISKOHAT dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, yaitu:

1) Tersedianya sistem yang terintegrasi

Ketersediaan sistem SISKOHAT yang terintegrasi menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji Dan Umrah Kota Padangsidimpuan. Sistem ini terhubung langsung dengan database pusat, sehingga seluruh proses mulai dari pendaftaran, penginputan data, verifikasi, hingga penerbitan nomor porsi dilakukan dalam satu jaringan yang sama. Dengan adanya keterhubungan tersebut, data calon jamaah dapat langsung tersimpan secara otomatis dan tersinkronisasi

²⁸ Iswardin, Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 23 Februari 2026 pukul 11.30 WIB)

²⁹ Hotriana Sormin, Jamaah Haji, *Wawancara*, Batangtoru, 10 Mei 2026 pukul 15.00 WIB

secara nasional tanpa harus dilakukan secara manual. Hal ini membuat pelayanan menjadi lebih cepat, mengurangi resiko kesalahan pencatatan, serta meningkatkan ketepatan dan keamanan data".³⁰

Pernyataan yang hampir sama disampaikan oleh ibu Sri Wahyuni S.E, selaku bagian SISKOHAT Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan yang mengatakan bahwa:

“Sistem yang terintegrasi memudahkan dalam proses penginputan dan verifikasi data, karena data yang dimasukkan langsung tersinkronisasi secara nasional tanpa harus dilakukan berulang kali”.³¹

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Fatimah Zahara, selaku pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota padangsidimpuan yang mengatakan bahwa:

“Dengan adanya sistem ini, pekerjaan menjadi lebih ringan dan efesien, karena tidak lagi menggunakan pencatatan manual yang berpotensi menimbulkan kesalahan, sehingga proses kerja menjadi lebih cepat dan akurat”.³²

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fitriani Siregar calon jamaah haji tahun 2018 mengemukakan bahwa:

“Proses pendaftaran terasa lebih mudah, jelas, dan tidak membingungkan karena alur pelayanan sudah terstruktur dalam sisitem. Selain itu, setiap tahapan dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat, sehingga meminimalisir kesalahan dan mempercepat proses pelayanan secara keseluruhan”.³³

³⁰ Iswardin, Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 23 Februari 2026 pukul 11.35 WIB)

³¹ Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan), 11 Mei 2026 pukul 09.30 WIB)

³² Fatimah Zahara, Pelayanan Administrasi Haji, *Wawancara*, Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan), 11 Mei 2026 pukul 11.00 WIB)

³³ Fitriani Siregar, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan), 11 Februari 2026 pukul 14.40 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara oleh ibu Hj. Lenni Suriani Hutagalung yang sudah pernah berangkat haji tahun 2025 mengatakan bahwa:

“Mereka merasakan manfaatnya, terutama dalam hal kecepatan memperoleh nomor porsi dan kejelasan informasi administrasi, sehingga proses yang dijalani terasa lebih mudah dipahami dan tidak menimbulkan kebingungan”.³⁴

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam hal ini mengemukakan bahwa:

“Seluruh proses pelayanan administrasi haji dilakukan dengan menggunakan SISKOHAT. Petugas terlihat langsung menginput data ke dalam sistem, dan hasilnya dapat segera diproses tanpa adanya tahapan manual yang berulang. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang digunakan memang telah terintegrasi dengan baik dan mampu mempercepat alur pelayanan”.³⁵

2) Sarana dan prasarana yang memadai

Sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas SISKOHAT dalam pelayanan administrasi haji dan umrah kota padangsidempuan. Ketersediaan komputer yang layak pakai, jaringan internet dengan menggunakan wifi yang stabil, serta perangkat pendukung lainnya sangat membantu petugas dalam menginput dan mengelola data jamaah dengan lancar. Jika fasilitas yang digunakan dalam kondisi baik, proses pelayanan administrasi dapat berjalan lebih cepat, tidak terhambat oleh masalah

³⁴ Lenni Suriani Hutagalung, Jamaah Haji, *Wawancara*, Wek II Batangtoru, 18 April 2026 pukul 11.35 WIB.

³⁵ Peneliti, *Observasi*, di Kementerian Haji dan Umrah, 11 Februari 2026 pukul 10.40 WIB.

teknis, dan membuat jamaah merasa lebih nyaman saat melakukan pendaftaran haji.³⁶

Pernyataan yang hampir sama disampaikan oleh ibu Sri Wahyuni, selaku operator SISIKOHAT Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan yang mengatakan bahwa:

“Keberadaan komputer yang layak pakai dan jaringan internet yang stabil sangat membantu dalam menjalankan sistem tanpa gangguan, sehingga aktivitas kerja dapat berlangsung lebih cepat dan pelayanan kepada masyarakat tetap optimal”.³⁷

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Fatimah Zahara, selaku pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan:

“Fasilitas yang memadai membuat pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien, serta mengurangi kendala teknis dalam proses pelayanan administrasi haji. Hal ini memberikan kemudahan bagi petugas dalam menjalankan tugasnya, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat”.³⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Nurzannah Pasaribu calon jamaah haji tahun 2017 mengemukakan bahwa:

“Saya merasa nyaman saat melakukan pendaftaran karena pelayanan berjalan lancar dan tidak mengalami hambatan sehingga proses yang dijalani terasa lebih teratur dan tidak memakan waktu yang lebih lama”.³⁹

³⁶ Iswardin, Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 23 Februari 2026 pukul 11.40 WIB)

³⁷ Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan), 11 Mei 2026 pukul 09.35 WIB)

³⁸ Fatimah Zahara, Pelayanan Administrasi Haji, *Wawancara*, Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan), 11 Mei 2026 pukul 11.05 WIB)

³⁹ Nurzannah Pasaribu, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Sigiring-giring Kota Padangsidimpuan, 16 April 2026 pukul 14.35 WIB

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hj. Hotriana Sormin yang telah berangkat haji tahun 2025 mengemukakan bahwa:

“Selama proses administrasi, saya tidak mengalami kesulitan yang berarti karena fasilitas yang tersedia sudah mendukung, sehingga setiap tahapan dapat dijalani dengan lancar dan tidak menimbulkan kendala yang mengganggu”.⁴⁰

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam hal ini mengemukakan bahwa:

“Ruang SISKOHAT dilengkapi dengan unit komputer, jaringan internet (wifi) yang stabil, serta lingkungan pelayanan yang cukup tertata. Kondisi ini mendukung kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi jamaah”.⁴¹

Gambar IV.1 Ruang SISKOHAT



Sumber data: Hasil dokumentasi dari Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan⁴²

3) Sumber daya manusia yang kompeten

Sumber daya manusia yang kompeten merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas SISKOHAT di Kementerian Haji

⁴⁰ Hotriana Sormin, Jamaah Haji, *Wawancara*, Batangtoru, 10 Mei 2026 pukul 15.00 WIB

⁴¹ Peneliti, *Observasi*, di Kementerian Haji dan Umrah, 19 Januari 2026 pukul 11.05 WIB.

⁴² Hasil dokumentasi dari Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan, 11 Mei 2026 pukul 09.28 WIB

dan Umrah Kota Padangsidimpuan. Hal ini didukung oleh adanya pengalaman dan keahlian yang dimiliki oleh petugas dibidang pengoperasian sistem SISKOHAT. Pengalaman kerja membantu petugas memahami proses pelayanan administrasi haji serta penggunaan SISKOHAT dalam penginputan dan pengelolaan data jamaah. Dengan pengalaman tersebut, petugas dapat bekerja lebih cepat dan teliti serta mampu mengatasi kendala yang terjadi selama proses pelayanan. Meskipun belum terdapat sertifikasi khusus terkait pengoperasian SISKOHAT, kemampuan yang dimiliki petugas melalui pengalaman kerja membuat pelayanan administrasi haji tetap berjalan dengan baik, tertib dan lancar.⁴³

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Sri Wahyuni selaku operator SISKOHAT di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan mengemukakan bahwa:

“Mereka telah memiliki ketrampilan dalam mengoperasikan sistem serta mampu mengatasi kendala teknis yang muncul selama pelayanan sehingga aktivitas kerja tetap berjalan dengan baik dan tidak terhambat”.⁴⁴

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Fatimah Zahara selaku pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan mengemukakan bahwa:

“Mereka telah memahami alur pelayanan dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada jamaah. Setiap proses dapat berjalan dengan lancar dan

⁴³ Iswardin, Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 23 Februari 2026 pukul 11.45 WIB)

⁴⁴ Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan), 11 Mei 2026 pukul 09.40 WIB)

membuat jamaah merasa lebih mudah dalam mengurus keperluannya”.⁴⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Lienping Suyono calon jamaah haji tahun 2018 mengemukakan bahwa:

“Petugas memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami, sehingga mereka tidak merasa kesulitan dalam proses pendaftaran. Setiap tahapan dapat diikuti dengan baik dan tidak menimbulkan kebingungan selama proses berlangsung”.⁴⁶

Pernyataan yang sama dengan Hj. Juhriah Nasution yang telah berangkat haji tahun 2023 mengemukakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan petugas sudah baik, ramah dan membantu kemudian mereka memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami sehingga proses yang dijalani terasa lebih mudah dan membuat jamaah merasa nyaman dalam mengikuti setiap tahapan pelayanan”.⁴⁷

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti mengemukakan bahwa:

“Terlihat bahwa petugas mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar. Hal ini juga didukung oleh dokumentasi seperti struktur organisasi dan aktivitas pelayanan yang menunjukkan adanya pembagian tugas yang jelas”.⁴⁸

b. Faktor Penghambat

Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan memiliki faktor penghambat yang sangat signifikan. Berdasarkan hasil wawancara

⁴⁵ Fatimah Zahara, Pelayanan Administrasi Haji, *Wawancara*, Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan), 11 Mei 2026 pukul 11.10 WIB)

⁴⁶ Lienping Suyono, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 11 Februari 2026 pukul 15.10 WIB.

⁴⁷ Juhriah Nasution, Jamaah Haji, *Wawancara*, Wek II Batangtoru, 9 Mei 2026 pukul 17.00 WIB

⁴⁸ Peneliti, *Observasi*, di Kementerian Haji dan Umrah, 19 Januari 2026 pukul 11.10 WIB.

bersama ibu Sri Wahyuni S.E, selaku operator SISKOHAT Kementerian

Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan mengemukakan bahwa:

“Salah satu hambatan yang sering terjadi adalah jaringan internet yang tidak stabil atau server yang mengalami gangguan (*server down*), sehingga proses input data menjadi terhambat. Kemudian jika jumlah pegawai tidak sebanding dengan banyaknya pendaftar, maka pelayanan administrasi berpotensi mengalami keterlambatan dan kerusakan komputer atau perangkat pendukung lainnya juga dapat menghambat proses pelayanan”.⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara bersa ibu Juhriah Nasution yang telah berangkat haji pada tahun 2023 beliau mengemukakan bahwa:

“Proses pelayanan administrasi haji, terdapat beberapa kendala yang turut dirasakan oleh jamaah, seperti keterlambatan dalam memperoleh informasi serta adanya gangguan teknis yang kadang mempengaruhi kelancaran pelayanan. Namun demikian, beliau juga menilai bahwa secara umum pelayanan tetap berjalan dan pihak petugas berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon jamaah haji”.⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas terdapat 3 faktor penghambat SISKOHAT dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, yaitu:

1) Gangguan teknis pada jaringan atau server

Gangguan teknis pada jaringan atau server di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan menjadi salah satu kendala dalam penggunaan SISKOHAT pada pelayanan administrasi haji.

⁴⁹ Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 11 Mei 2026 pukul 09.45 WIB.

⁵⁰ Juhriah Nasution, Jamaah Haji, *Wawancara*, Wek II Batangtoru, 9 Mei 2026 pukul 17.05 WIB

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Drs. H. Iswardin M.Pd, selaku kepala kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan mengemukakan bahwa:

“Sistem SISKOHAT pada dasarnya sudah sangat membantu dalam mempercepat pelayanan administrasi haji, namun tetap memiliki ketergantungan terhadap kestabilan jaringan dan server pusat. Beliau menegaskan bahwa ketika terjadi gangguan teknis, seluruh proses pelayanan akan ikut terhambat karena sistem tidak dapat berfungsi secara maksimal”.⁵¹

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Sri Wahyuni S.E, selaku Bagian SISKOHAT di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan mengemukakan bahwa:

“Gangguan jaringan atau server sering menyebabkan proses penginputan data calon jamaah menjadi lambat, bahkan terkadang sistem berhenti sementara. Kondisi ini membuat pekerjaan tidak bisa dilanjutkan sampai jaringan kembali stabil. Kemudian situasi tersebut sering terjadi secara tiba-tiba sehingga mempengaruhi proses pelayanan administrasi haji”.⁵²

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Fatimah Zahara selaku pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan mengemukakan bahwa:

“Gangguan sistem menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama dari biasanya. Mereka harus menjelaskan kepada calon jamaah bahwa keterlambatan bukan karena kesalahan petugas, tetapi murni karena sistem yang sedang mengalami kendala teknis”.⁵³

⁵¹ Iswardin, Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 23 Februari 2026 pukul 11.50 WIB)

⁵² Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 11 Mei 2026 pukul 09.50 WIB)

⁵³ Fatimah Zahara, Pelayanan Administrasi Haji, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan), 11 Mei 2026 pukul 11.15 WIB)

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Ibu Nurzannah Pasaribu calon jamaah haji tahun 2017 mengemukakan bahwa:

“Mereka juga merasakan hal yang sama, yaitu adanya waktu tunggu yang lebih lama ketika proses administrasi sedang terhambat oleh sistem. Beberapa calon jamaah mengakui bahwa mereka harus bersabar menunggu hingga proses input data selesai dilakukan setelah sistem kembali normal”.⁵⁴

Berdasarkan Hasil wawancara dengan ibu Hj. Hotriana Sormin yang telah berangkat haji tahun 2025 mengemukakan bahwa:

“Pada saat mereka mengurus administrasi dahulu, terkadang terjadi keterlambatan pelayanan akibat gangguan sistem, meskipun pada akhirnya semua proses tetap dapat diselesaikan dengan baik”.⁵⁵

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti mengemukakan bahwa:

“Ketika jaringan tidak stabil atau server mengalami gangguan, aktivitas penginputan data berhenti sementara dan petugas tidak dapat melanjutkan pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi terhambat dan membutuhkan waktu lebih lama sekitar 1 minggu untuk kembali menjadi normal”.⁵⁶

2) Jumlah petugas yang terbatas

Jumlah petugas bagian SISKOHAT di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan administrasi haji. Karena jumlah petugas

⁵⁴ Nurzannah Pasaribu, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Sigiring-giring Kota Padangsidimpuan, 16 April 2026 pukul 14.40 WIB

⁵⁵ Hotriana Sormin, Jamaah Haji, *Wawancara*, Batangtoru, 10 Mei 2026 pukul 15.05 WIB

⁵⁶ Peneliti, *Observasi*, di Kementerian Haji dan Umrah, 19 Januari 2026 pukul 11.15 WIB.

terbatas, pelayanan tidak bisa ditangani oleh satu divisi saja. Oleh karena itu, biasanya dibantu oleh divisi lain agar pekerjaan bisa lebih cepat selesai. Dengan adanya bantuan ini beban kerja jadi terbagi dan pelayanan kepada jamaah tetap bisa berjalan dengan lancar meskipun petugas utama terbatas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Drs. H. Iswardin M.Pd. selaku Kepala Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan mengemukakan bahwa:

“Jumlah petugas SISKOHAT yang terbatas sangat mempengaruhi kelancaran pelayanan. Menurut beliau, ketika jumlah jamaah meningkat, pelayanan menjadi lebih lambat karena petugas tidak sebanding dengan jumlah yang dilayani. Namun, dalam kondisi normal pelayanan masih bisa berjalan sekitar 10-15 menit per orang”.⁵⁷

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh ibu Sri Wahyuni S.E, selaku operator SISKOHAT di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan Mengemukakan bahwa:

“Waktu pelayanan sangat bergantung pada kondisi sistem. Jika normal, proses input data sekitar 10-15 menit. Namun, jika server bermasalah, waktu pelayanan bisa meningkat menjadi 30 menit hingga lebih dari 1 jam, bahkan bisa terhenti sementara jika sistem down”.⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh ibu Fatimah Zahara, selaku pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan mengemukakan bahwa:

⁵⁷ Iswardin, Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 23 Februari 2026 pukul 11.55 WIB)

⁵⁸ Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 11 Mei 2026 pukul 09.55 WIB)

“Mereka harus melayani jamaah satu persatu dengan teliti agar tidak terjadi kesalahan data. Hal ini membuat pelayanan tidak bisa dipercepat, terutama saat jamaah ramai”.⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Meldawati

Marbun calon jamaah haji tahun 2021 mengemukakan bahwa:

“Calon jamaah mengaku harus menunggu cukup lama, terutama saat kondisi ramai atau ketika sistem mengalami gangguan. Mereka merasakan langsung lamanya proses pelayanan, meskipun sebagian memahani kondisi yang ada”.⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Hj Lenni Suriani

Hutagalung Nasution yang telah berangkat haji tahun 2025 mengemukakan bahwa:

“Saat mengurus administrasi dahulu, pelayanan terkadang lama karena keterbatasan petugas dan gangguan sistem. Namun mereka menilai hal tersebut masih wajar karena proses akhirnya tetap selesai”.⁶¹

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti

mengemukakan bahwa:

“Berdasarkan observasi dilapangan, terlihat pada waktu-waktu tertentu, terutama saat jumlah calon jamaah meningkat, terjadi antrean yang cukup Panjang dibagian pelayanan SISKOHAT. Petugas melayani satu persatu dengan menggunakan sistem. Ketika kondisi jaringan stabil, pelayanan berjalan cukup lancar. Namun, saat terjadi gangguan server atau jaringan, proses pelayanan terhenti sementara. Petugas tidak dapat melanjutkan penginputan data dan calon jamaah harus menunggu sistem kembali normal”.⁶²

⁵⁹ Fatimah Zahara, Pelayanan Administrasi Haji, *Wawancara*, Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan), 11 Mei 2026 pukul 11.20 WIB)

⁶⁰ Meldawati Marbun, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Panyanggar Kota Padangsidempuan, 16 April 2026 pukul 15.10 WIB.

⁶¹ Lenni Suriani Hutagalung, Jamaah Haji, *Wawancara*, Wek II Batangtoru, 18 April 2026 pukul 11.50 WIB

⁶² Peneliti, *Observasi*, di Kementerian Haji dan Umrah, 19 Januari 2026 pukul 11.20 WIB.

3) Kendala teknis pada perangkat

Kendala teknis pada perangkat di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan juga dapat mempengaruhi kelancaran penggunaan SISKOHAT dalam pelayanan administrasi haji.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Drs. H. Iswardin M.Pd selaku ketua Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan mengemukakan bahwa:

“Secara sistem kita sudah cukup baik, tetapi dilaporkan masih ada kendala teknis seperti komputer yang lambat atau perangkat yang tiba-tiba bermasalah. Hal ini tentu berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan kepada jamaah”.⁶³

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Sri Wahyuni S.E, selaku operator SISKOHAT di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan mengemukakan bahwa:

“Dalam pelaksanaan SISKOHAT, kami tidak hanya menghadapi kendala pada perangkat seperti komputer yang kadang lambat dan error, tetapi juga adanya ketergantungan pada *server* pusat. Saat terjadi pembaruan sistem, biasanya akses menjadi lebih lambat bahkan sempat tidak bisa digunakan. Selain itu, ketika sistem diakses secara bersamaan oleh banyak pengguna dari berbagai daerah, kinerjanya juga ikut menurun. Kondisi ini membuat proses penginputan data jamaah menjadi terhambat dan pelayanan jadi membutuhkan waktu lebih lama”.⁶⁴

⁶³ Iswardin, Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 23 Februari 2026 pukul 11.00 WIB)

⁶⁴ Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 11 Mei 2026 pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Fatimah Zahara, selaku pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan mengemukakan bahwa:

“Kalau printer tidak berfungsi atau tinta habis, kami harus menunda pencetakan dokumen. Jamaah jadi harus menunggu lebih lama, bahkan ada yang diminta kembali lagi”.⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Fitriani Siregar calon jamaah haji tahun 2018 mengemukakan bahwa:

“Saya pernah menunggu cukup lama karena katanya komputernya error. Jadi proses pendaftaran lumayan lama selesai dan membuat saya harus menunggu sampai sistem kembali normal agar proses bisa dilanjutkan”.⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Hj Mastiana Siregar yang telah berangkat haji tahun 2019 mengemukakan bahwa:

“kendala teknis pada perangkat seperti komputer yang lambat atau error semakin terasa pada covid-19, karena pelayanan lebih bergantung pada sistem *online*. Akses yang dilakukan secara bersamaan membuat sistem menjadi lambat, sehingga proses pelayanan haji menjadi lebih lama”.⁶⁷

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti mengemukakan bahwa:

“Dari pengamatan langsung, terlihat jika pelayanan berlangsung, komputer yang digunakan petugas kadang berjalan lambat bahkan sempat error. Apalagi waktu sistem dipakai bersamaan, prosesnya jadi makin lama. Hal ini membuat antrean jamaah bertambah karena pelayanan tidak

⁶⁵ Fatimah Zahara, Pelayanan Administrasi Haji, *Wawancara*, Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan), 11 Mei 2026 pukul 11.25 WIB)

⁶⁶ Fitriani Siregar, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan), 11 Februari 2026 pukul 14.45 WIB

⁶⁷ Mastiana Siregar, Jamaah Haji, *Wawancara*, Wek III Batangtoru, 9 Mei 2026 pukul 15.35 WIB

bisa berjalan secepat biasanya, terutama saat kondisi seperti masa covid-19”.⁶⁸

Gambar IV.2 Pelayanan Administrasi Haji Melalui SISKOHAT



Sumber data: Hasil dokumentasi dari Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan⁶⁹

C. Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan peneliti selama proses pelaksanaan penelitian melalui wawancara dan dokumentasi di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, menunjukkan bahwa efektivitas Sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan secara umum telah berjalan dengan cukup efektif dan memberikan perubahan yang nyata dibandingkan sistem manual sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari proses pelayanan yang telah dilakukan secara terkomputerisasi, mulai dari pendaftaran, penginputan data, verifikasi, hingga penerbitan nomor porsi yang terhubung langsung dengan sistem pusat.

⁶⁸ Peneliti, *Observasi*, di Kementerian Haji dan Umrah, 19 Januari 2026 pukul 11.25 WIB

⁶⁹ Hasil dokumentasi dari Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 11 Mei 2026 pukul 09.30 WIB

Dalam praktik dilapangan, ketika calon jamaah datang untuk mendaftar, petugas tidak lagi melakukan pencatatan berulang secara manual, melainkan langsung menginput data ke dalam sistem SISKOHAT. Setelah data dimasukkan, sistem secara otomatis menyimpan dan memproses data tersebut hingga jamaah memperoleh nomor porsi tanpa perlu penulisan ulang. Kondisi ini menunjukkan adanya peningkatan efesiensi kerja, di mana proses yang sebelumnya membutuhkan waktu lebih lama kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan tertib.

Selain itu, dari sisi ketepatan data, SISKOHAT mampu mengurangi tingkat kesalahan yang sebelumnya sering terjadi pada sisitem manual. Hal ini terlihat dari adanya fitur validasi dalam sistem yang membantu memastikan kesesuaian data yang di input. Sebagai contoh kasus dilapangan, kesalahan penulisan identitas jamaah seperti nama dan nomor identitas yang sebelumnya cukup sering terjadi kini dapat di minimalisir karena sistem secara otomatis mendeteksi ketidaksesuaian data. Dengan demikian, sistem ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan ketepatan data administrasi.

Dari segi kualitas pelayanan administrasi haji, jamaah juga merasakan kemudahan karena informasi terkait nomor porsi dan estimasi keberangkatan dapat diketahui lebih jelas dan cepat. Jamaah tidak perlu lagi datang berulang kali ke kantor hanya untuk menanyakan perkembangan data, karena petugas dapat langsung mengakses informasi

tersebut melalui sistem. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan lebih transparan, efisien, dan memberikan kenyamanan bagi jamaah.

Berdasarkan data tersebut, Efektivitas SISKOHAT dapat dikategorikan efektif karena mampu mencapai tujuan utama sistem, yaitu mempermudah proses administrasi, meningkatkan ketepatan data, serta mempercepat waktu pelayanan. Alasan yang mendasari penilaian ini adalah adanya kesesuaian antara tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil yang diperoleh di lapangan. Percepatan pelayanan terlihat dari waktu proses yang lebih singkat, peningkatan ketepatan data ditunjukkan oleh berkurangnya kesalahan pencatatan, serta terciptanya sistem pelayanan yang lebih tertib dan terstruktur melalui integrasi data secara nasional.

Jika dikaitkan dengan teori efektivitas oleh syam yang menyatakan bahwa efektivitas adalah sejauh mana suatu kegiatan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka penerapan SISKOHAT dapat dikatakan kriteria tersebut. Hal ini karena sistem tidak hanya berjalan secara teknis, tetapi juga mampu menghasilkan output yang sesuai dengan tujuan pelayanan administrasi haji, yaitu pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan teratur. Namun demikian, berdasarkan rumusan masalah yang kedua, penelitian ini juga menemukan adanya faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan SISKOHAT. Faktor pendukung meliputi sistem yang telah terintegrasi secara nasional serta kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem dengan baik. Hal ini terlihat ketika petugas mampu membimbing jamaah yang belum memahami penggunaan sistem

berbasis komputer, sehingga pelayanan tetap berjalan lancar. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan dilapangan adalah gangguan jaringan internet atau server pusat serta keterbatasan jumlah petugas.

Sebagai contoh kasus, ketika jaringan mengalami gangguan, proses penginputan data menjadi terhambat sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama dan antrean meningkat. Meskipun terdapat beberapa kendala tersebut, secara keseluruhan efektivitas SISKOHAT dapat dikategorikan cukup efektif, karena manfaat yang dihasilkan dalam meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan administrasi haji lebih dominan dibandingkan dengan hambatan yang dihadapi.

D. Keterbatasan Penelitian

Penyusunan skripsi ini telah dilakukan dengan sebaik mungkin dengan mengikuti prosedur dan tahapan yang telah ditentukan, serta dikerjakan dengan penuh ketelitian dan kesabaran. Upaya tersebut bertujuan agar hasil penelitian yang diperoleh dapat bersifat optimal dan objektif. Namun demikian, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan dan belum sepenuhnya sempurna, sehingga terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan.

Dalam pelaksanaan penelitian mengenai efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, peneliti menyadari masih terdapat beberapa keterbatasan. Pertama, waktu penelitian yang terbatas membuat peneliti belum dapat melakukan

pengamatan dalam jangka waktu yang lebih lama untuk melihat perkembangan sistem secara menyeluruh. Kedua, jumlah informan yang diwawancarai masih terbatas pada beberapa petugas dan calon jamaah, sehingga belum sepenuhnya mewakili seluruh pengalaman pengguna layanan. Ketiga, peneliti hanya meneliti pada satu lokasi, sehingga hasil penelitian ini belum tentu sama jika diterapkan di daerah lain dengan kondisi yang berbeda. Selain itu, adanya kendala teknis seperti penyesuaian jadwal wawancara dan kondisi jaringan saat pengumpulan data juga sedikit memengaruhi proses penelitian. Meskipun demikian, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin agar data yang diperoleh tetap akurat dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan telah berjalan dengan baik dan dapat dikatakan efektif. Sistem ini mampu mengelola data jamaah secara cepat, tepat dan transparan karena terintegrasi dengan sistem pusat serta didukung oleh teknologi dan sumber daya manusia. Dari sisi kualitas pelayanan, SISKOHAT juga memberikan dampak positif melalui lima indikator pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*realibity*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*emphaty*) sehingga pelayanan administrasi haji menjadi lebih teratur dan sistematis.
2. Faktor pendukung dan Faktor penghambat
 - a. Faktor Pendukung
 - 1.) Tersedianya sistem yang terintegrasi
 - 2.) Sarana dan prasarana yang memadai
 - 3.) Sumber daya manusia yang kompeten
 - b. Faktor Penghambat
 - 1.) Gangguan teknis pada jaringan atau server
 - 2.) Jumlah petugas yang terbatas
 - 3.) Kendala teknis pada perangkat

B. Implikasi

Hasil penelitian ini dapat menggambarkan efektivitas sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan sehingga implikasi dari penelitian ini, yaitu:

1. Pemanfaatan sistem informasi berbasis komputer sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi haji. Dengan adanya SISKOHAT, proses pendaftaran, penginputan data, hingga penerbitan nomor porsi menjadi lebih cepat, tepat, dan transparan. Artinya, penggunaan teknologi informasi menjadi kebutuhan utama dalam mendukung pelayanan administrasi haji yang lebih profesional.
2. Efektivitas sistem tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan dan keterampilan petugas dalam menggunakan sistem menjadi hal yang sangat penting agar pelayanan tetap optimal.
3. Pelayanan Administrasi haji yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan jamaah. Hal ini penting karena pelayanan yang baik akan menciptakan citra positif bagi Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan sebagai lembaga penyelenggara ibadah haji.

C. Saran

1. Saran Untuk Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan
 Kepada pimpinan Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan disarankan agar terus menjaga dan meningkatkan kualitas sistem yang sudah berjalan dengan baik. Perlu ada perhatian lebih terhadap kestabilan jaringan internet, kondisi komputer, serta pembaruan sistem yang dilakukan secara rutin agar pelayanan tidak terganggu. Selain itu, penting juga untuk melakukan evaluasi secara berskala guna mengetahui kekurangan yang masih ada dan mencari solusi yang tepat, sehingga pelayanan administrasi haji bisa berjalan lebih maksimal dan semakin baik kedepannya.
2. Saran Kepada Pegawai Kementerian Haji dan Umrah
 Kepada pegawai disarankan tetap meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan SISKOHAT serta selalu mengikuti perkembangan teknologi yang berkaitan dengan pelayanan administrasi. Sikap sabar, ramah, dan tanggap terhadap kebutuhan calon jamaah juga perlu terus dipertahankan, karena pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari cepatnya proses, tetapi juga dari kenyamanan yang dirasakan jamaah.
3. Saran Kepada Calon Jamaah Haji
 Kepada calon jamaah haji disarankan dapat mempersiapkan seluruh persyaratan administrasi dengan lengkap sebelum datang mendaftar agar proses pelayanan berjalan lebih lancar. Jamaah juga disarankan

untuk tidak ragu bertanya kepada petugas jika ada hal yang kurang dipahami, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses pendaftaran maupun pengelolaan administrasi haji.

4. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Kepada peneliti selanjutnya disarankan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cakupan yang lebih luas, misalnya dengan menambah jumlah responden atau membandingkan dengan kantor Kementerian di daerah lain. Selain itu, penelitian berikutnya juga dapat menambahkan fokus pada tingkat kepuasan jamaah atau dampak penggunaan sistem terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

5. Saran Untuk Memperbaiki Server

Perlu dilakukan peningkatan kapasitas server agar mampu menampung banyak pengguna. Selain itu perlu adanya pemeliharaan rutin dan penyediaan server cadangan untuk mengantisipasi gangguan. Kestabilan jaringan serta dukungan tim IT (*Information Technology*) juga harus diperhatikan agar pelayanan tetap berjalan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Abdul Fatah Nasution, *“Metode Penelitian Kualitatif,”* (Bandung: Cv Harva Creative, 2023).
- Abu Zakariya Sutrisno, *Panduan Muslim sesuai Al-Qur'an dan As Sunnah lengkap dalam masalah Akidah, Akhlak, Ibadah dan lainnya,* (Jawa Tengah: Yayasan/Pesantren Masyarakat Hubbul Khoir, Kab Sukoharjo, 2018).
- Ahmad Sarwat, *Ensiklopedia Fikih Indonesia 6: Haji dan Umrah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2019).
- Ahmad Zuhdi, *Buku Ajar Manajemen Haji dan Umrah,* (Kerinci: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci, 2020).
- Abigail Soesana, *“Metode Penelitian Kuantitatif,”* (Yayasan kita menulis, 2023).
- Dewa Gede Hendra Divayana, *“Evaluasi Program konsep dasar dan pengimplementasiannya,”* (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2019).
- Fathahillah, *Pengantar Ilmu Komputer,* (Makassar: CV Sakura Digital Nusantara, 2025).
- Helena Ras Ulina Sembiring, *Pelayanan Publik Berorientasi Kepuasan Pelanggan* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022).
- Isnaini Rodiyah, Hendra Sukmana dan Lailul Mursyidah, *“Pengantar Ilmu Administrasi Publik,”* (Jawa Timur: UMSIDA Press, 2021).
- Irma, *Dasar Komputer.* (Makassar: Aksara Timur, 2016).
- Imron Rosyadi, *Panduan Haji dan umrah,* (Surakarta: Uwais Inspirasi Indonesia, 2025).
- Jahtanto, *“Sistem Informasi Manajemen,”* (Bandung: Widina Media Utama, 2020).
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *“Tuntunan Mansik Haji dan Umrah,* (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah, 2024).
- Muh. Fitrah, *Metodologi Penelitian, Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus,*” (Jawa Barat: CV Jejak, 2017).
- Mursal Noer, *“Digitalisasi Haji transformasi dan implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT),”* (Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2024).

- Mochammad Yusuf Wijaya, *Panduan Manasik Haji* (Jawa Timur: Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang, 2020).
- Pane, Akhiril, Fauzi Rizal, Budi Gautama, Nurintan Muliana Harahap, Abdul Aziz Harahap, Ratih Karmilasari Siregar, dan Lannida. *Pedoman Penulisan Skripsi dan Tesis Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Tahun 2022* (kota Padangsidempuan: Lembaga Penjamin Mutu, 2022).
- Pane et al, *Pedoman Penulisan Skripsi Dan Tesis Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Tahun 2022*.
- Polii Einjelheart Hansiden, *Governansi Digital*, (Jawa Tengah: CV Tahta Media Group, 2024)
- Richard M. Stress, *Efektivitas Organisasi* (Penerbit Erlangga, Jakarta 2020).
- Raden Minda Kusumah, dkk, *Pengantar Ilmu Administrasi*, (Jl. Adiyaksa Baru, Ruko Zamrud, Blok I No 9: CV. Tohar Media, 2024).
- Ricka Handayani, *Manajemen Pelayanan Dalam Perspektif Islam*, (Bogor: PT Jawa Mediasindo Lestari, 2023).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif)*, (Bandung: Alfabeta, 2022).
- Sulistyawati, *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: K-Media, 2023).
- Syafrida Hafni Sahir, "Metodologi Penelitian," (Yogyakarta : Karya Bakti Makmur, 2021).
- Santoso, *Buku Ajar Pengantar Sistem Informasi*, (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2025).
- Sutrisno Arianto Pasaribu, *Konsep Sistem Informasi*, (Jawa Tengah: Wawasan Ilmu, 2025).
- Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2022).
- Udaya Madjid, *Pengantar Ilmu Administrasi*, (Cipadung Kec. Ciburu Kota Bandung: PT Pustaka Interes Media Aman, 2023).
- Yusuf Tojiri, "Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan Analisis Data," (Padang: Takaza Innovatix Labs, 2023).

Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021).

JURNAL:

Abdul Fikri Ginting, “Efektivitas Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah,” *Jurnal Manajemen Dakwah*, Volume 6, Nomor 2 (Desember 2024) pp, 229-242.

Abdurokhman, “Analisis Kebijakan Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau,” *Jurnal Ilmiah Indonesia* 7, no. 09 (2022), <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.14201>.

Atika Khairul et al., “Pelayanan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Mengarahkan Tertib Administrasi Calon Jamaah Haji,” *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 2, no. 2 (2024): 105–22, <https://doi.org/10.15575/mjhu.v2i2.34243>.

Baiq Maulidia Hayatunnupus and Nurabiah, “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji,” *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi* 4, no. 1 (2024): 93–105, <https://doi.org/10.29303/risma.v4i1.992>.

Arma Yana Hasibuan, Mhd Bambang Yusuf, Maria Ulfa Harahap, Agus Salim Lubis, “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan,” *Jurnal Manajemen Dakwah* 7 Nomor 2, (2025), pp 203.

Binda Kurniyasih et al., “Efektivitas Pengelolaan Dokumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu),” *Journal Of Social Science Research*, Volume 4 (2024): 11290–97.

Cahyo Lukito, “Kualitas Pelayanan Administrasi Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019,” *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara* 5, no. 1 (2021): 25.

- Cindy Oktriany Natatian Alamsyah, “Pelayanan Pendaftaran Haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis,” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 11, no 2 (2024) 298-302.
- Dirwanto, “Indonesian Hajj and Umrah Management : Policy Problems and Governance Improvement Manajemen Haji Dan Umrah Indonesia : Problematika Kebijakan Dan Peningkatan Tata Kelola,” *Jurnal Ilmiah Gema Perencana*, volume 4, no. 2 (September 2025) pp, 765, <https://doi.org/10.61860/jigp.v4i2.254>.
- Evi Satispi, “Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH) Analisis Kebijakan Publik Terhadap Rencana Pembentukan Kementerian Haji di Indonesia,” *Jurnal Ardenjaya* 5, no. 3 (2025): 4941, <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh/article/view/2069>.
- Eki Agustin et al., “Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi Tahun 2021,” *Jurnal Pengabdian West Science* 3, no. 03 (2024): 280–84, [http s://doi.org/10.58812/jpws.v2i03.1032](http://doi.org/10.58812/jpws.v2i03.1032).
- Edi Epron Sihombing, “Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP) Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan,” *Junal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Jisip)* Volume 1, no. 2 (2025), pp, 3.
- Firma Doni and Suwardi Lubis, “Pengaruh Sistem Komputerisasi Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota,” *Jurnal Publik Reform UND HAR MEDAN*, 2019, 23–30, <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/498>.
- Galuh Dwi Ardiana, “Implementasi Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji khusus di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa tengah,” *Jurnal Manajemen Dakwah*, Volume 7, Nomor 1, (2021), pp, 29.

- Helmi Ismail Fahmi, “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Garut,” *Jurnal Publik* 15, no. 2 (2021): 58–70, <https://doi.org/10.52434/jp.v15i2.55>.
- Ida Astri Oktaviani, “Efektivitas Siskohat Pada Pendaftaran Dan Pembatalan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur,” *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 1, no. 2 (2022): 89, <https://doi.org/10.32332/multazam.v1i2.5373>.
- Indria Fadhilatul Latifah, “Semiotika Penafsiran Kemabruran Dalam Ibadah Umrah Dan Haji,” *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman* 4, no. 1 (2025): 30–36, <https://doi.org/10.23917/jkk.v4i1.159>.
- M. Noor Fuadi, “Analisis Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara,” *Jurnal Administrasi Negara* 6, no. 1 (2024): 344–54.
- Muhammad Saleh, “Efektivitas SISCOHAT Dalam Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Metro,” *Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 2, no. 1 (2022): 37–47, [https://doi.org/https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5240](https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5240).
- Made Pingkan Pradnyandari, “Pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM): Analisis Kinerja Pelayanan Publik Melalui Model Service Quality Di Kota Denpasar Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Yang Semakin Meningkat. Era Digitalisasi Berpengaruh Dalam Seluruh Aspek Kehidupan Ma,” *Jurnal Good Governance* 21, no. 1 (2025): 21.
- Nanda Miftahul Pariz, “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISCOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi* 2, no. 3 (2025): 387–93.

- Oktamia Anggraini Putri, “Konsep Sistem, Jenis-Jenis Sistem Dan Model Sistem,” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 5, no. 20 (2023): 1349–58.
- Rahmi Hayati, Safrul Rijali Ai Sri Wahyuni, “*Jurnal Efektivitas 3*,” *JAPB : Vol. 2, No. 2* 2, no. 2 (2019): 421–34.
- Siti Raudatul Firdausiyah and Erin Nur Putriani, “Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo),” *Journal Of Social Science Research* 4, no. 3 (2024): 13556–73, <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.12109>.
- Suci Wulandari, Salman Daffa Nur Azizi, and Rifqi Thariq Hidayat, “Paradigma Ibadah Haji Dan Umroh Ditinjau Berdasarkan Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia,” *Komparatif: Jurnal Perbandingan Hukum Dan Pemikiran Islam* 3, no. 2 (2024): 171–88, <https://doi.org/10.15642/komparatif.v3i2.2137>.
- Syam, “Pengaruh Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur,” *Jurnal Ilmu Manajemen Profibility*, Volume 4, Nomor 2 (2020) 128-152.
- Sumarto, “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan Yang Profesional,” *Jurnal Literasiologi* 7, no. 2 (2021): 1–12.
- Wina Nurhayati, “Evaluasi kebijakan penyelenggaraan haji dan dampaknya terhadap pengeluaran pemerintah indonesia tahun 2023,” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* 1, no. 1 (2023): 170–83, <https://jurnal.tiga-mutiara.com/index.php/jimi/article/view/50>.

LINK :

- Badan Pengembangan dan pembinaan Bahasa, “KBBI V Daring”, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/efektivitas> (diakses tanggal 9 September 2025 pukul 10.19 WIB).

Badan Pengembangan dan pembinaan Bahasa, “KBBI V Daring”,
<https://kbbi.Kemdikbud.go.id/entri/haji> (diakses tanggal 9

September 2025 pukul 10.20WIB).

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, “KBBI V Daring”,
<https://kbbi.Kemdikbud.go.id/entri/pelayanan> (diakses tanggal 9

September 2025 pukul 11.08 WIB).

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, “KBBI V Daring,”
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/administrasi> (diakses tanggal 9

september2025 pukul 11.20 wib).

AL-QUR’AN:

Kementerian Agama RI, *Al-Qur’an dan terjemahannya*, (Jakarta: Laznah
Pentashihan Mushaf Al-Qur’an, 2019), hlm. 64.

SKRIPSI:

Khairun Nisa Marfukah, “Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji
Terpadu (SISKOHAT) dalam Meningkatkan Pelayanan
Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur Pada Tahun
2022.” Skripsi (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2024).
<https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/10842/1/KHOIRUN%20NISA%20MARFUKAH>.

Putri Miftahul Jannah, “Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu
(SISKOHAT) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Regular
Dikantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi,”
Skripsi (Uin suska riau, 2021), hlm. 11-14, <https://repository.uin-suska.ac.id/49408/1/SKRIPSI%20GABUNGAN.Pdf>

Zahrotun Munawaroh, “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji
Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di
Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun
2015,” *SKRIPSI*, (Universitas Islam Negeri Wali Songo Semarang,
2015). <https://files01.core.ac.uk/download/pdf/45435153.pdf>

Winda Lestari, “Efektifitas Manajemen Bimbingan Manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal,” *SKRIPSI*, (Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2025). <https://etd.uinsyahada.ac.id/12826/1/2130400014.pdf>

Observasi:

Observasi, di Kementerian Haji dan Umrah, 19 Januari 2026 pukul 11.00 WIB.

Observasi, di Kementerian Haji dan Umrah, 11 Februari 2026 pukul 10.30 WIB.

Observasi, di Kementerian Haji dan Umrah, 11 Februari 2026 pukul 10.35 WIB.

WAWANCARA:

Fatimah Zahara, Pelayanan Administrasi, *Wawancara*, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 18 Februari 2026 pukul 10.30 WIB.

Fitriani Siregar, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 11 Februari 2026 pukul 14.30 WIB.

Hotriana Sormin, Jamaah Haji, *Wawancara*, Batangtoru, 10 Mei 2026 pukul 15.00 WIB

Iswardin, Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 23 Februari 2026 pukul 10.00 WIB).

Juhriah Nasution, Jamaah Haji, *Wawancara*, Wek II Batangtoru, 9 Mei 2026 pukul 17.05 WIB

Lienping Suyono, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan, 11 Februari 2026 pukul 15.00 WIB.

Lenni Suriani Hutagalung, Jamaah Haji, *Wawancara*, Wek II Batangtoru, 18 April 2026 pukul 11.35 WIB.

Meldawati Marbun, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Panyanggar Kota Padangsidimpuan, 16 April 2026 pukul 15.00 WIB.

Muhammad Ramadhan, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan, 21 November 2025 pukul 15.00 WIB

Mastiana Siregar, Jamaah Haji, *Wawancara*, Wek III Batangtoru, 9 Mei 2026 pukul 15.35 WIB

Nurzannah Pasaribu, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Sigiring-giring Kota Padangsidimpuan, 16 April 2026 pukul 14.30 WIB.

Nikamah Febriyan Marito Lubis, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Jl. Zubeir Ahmad No 32 Padangsidempuan, 16 April 2026 pukul 15.30 WIB.

Rosni Nasution, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Sadabuan, 18 April 2026 pukul 11.00 WIB.

Rodiah Pulungan, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Padangmatinggi, 17 April 2026 pukul 11.35 WIB.

Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, (Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan, 19 Januari 2026 pukul 11.30 WIB).

Sri Wahyuni, Bagian SISKOHAT, *Wawancara*, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan, 25 Februari 2026 pukul 10.30 WIB.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

1. Nama : Elli Tri Hartati Harahap
2. Tempat/Tgl Lahir : Wek II Batangtoru, 14 Agustus 2003
3. NIM : 2230400010
4. Program Studi : Manajemen Dakwah
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Anak ke- : 3 dari 3 Bersaudara
7. Pekerjaan /Status : Mahasiswa
8. Alamat lengkap : Desa Napa, Kec. Batangtoru, Kab. Tapanuli Selatan
9. No. Hp/Wa : 082294834905

B. DATA ORANG TUA

1. AYAH

- a. Nama : Jonni Harsidi Harahap
- b. Alamat : Desa Napa, Kec. Batangtoru, Kab. Tapanuli Selatan
- c. Pekerjaan : Wiraswasta

2. IBU

- a. Nama : Murni Jambak
- b. Alamat : Desa Napa, Kec. Batangtoru, Kab. Tapanuli Selatan
- c. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

C. PENDIDIKAN

1. SD (2010-2016) : SD N 101270
2. SMP (2016-2019) : SMP N 1 BATANGTORU
3. SMA (2019-2022) : SMA N 1 BATANGTORU

Lampiran 1

PEDOMAN OBSERVASI

1. Mengamati alur pelayanan yang berlangsung mulai dari calon jamaah datang, pemeriksaan berkas, proses pelayanan hingga selesai. Dilihat apakah pelayanan berjalan tertib, jelas, dan sesuai prosedur yang berlaku.
2. Mengamati bagaimana petugas menggunakan sistem SISKOHAT dalam melakukan pekerjaan, seperti input data jamaah, pengolahan data, dan pencetakan dokumen. Selain itu, diperhatikan juga apakah sistem berjalan lancar atau terdapat kendala.
3. Mencatat berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam melayani satu calon jamaah serta mengamati apakah pelayanan berlangsung cepat, lancar, atau mengalami hambatan seperti antrean atau gangguan jaringan.

Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA

A. Untuk Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah

1. Bagaimana sejarah berdirinya Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan?
2. Apa visi dan misi Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan dalam penyelenggaraan pelayanan haji?
3. Apa saja program yang dilaksanakan oleh Kementerian Haji dan Umrah dalam penyelenggaraan pelayanan haji?
4. Apa saja fasilitas yang tersedia di kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan?
5. Bagaimana pandangan Bapak mengenai efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji?
6. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang masih ditemui dalam penerapan SISKOHAT?

B. Untuk Operator SISKOHAT

1. Bagaimana efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan?
2. Apa saja Faktor pendukung dan faktor penghambat Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan?
3. Apa saja masalah yang terdapat dalam Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) terhadap pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan?

4. Sejak tahun berapa dalam Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) ini digunakan dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan?
5. Seberapa efektif Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam membantu koordinasi antar bagian di layanan administrasi haji?
6. Bagaimana kondisi perangkat komputer dan jaringan internet yang digunakan untuk mengakses SISKOHAT?

C. Untuk Petugas Pelayanan Administrasi Haji

1. Bagaimana peran SISKOHAT dalam membantu tugas pelayanan administrasi haji sehari-hari di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan?
2. Apakah penggunaan SISKOHAT mempermudah koordinasi antarbagian dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan?
3. Apa saja faktor yang mendukung kelancaran pelayanan administrasi haji berbasis SISKOHAT?
4. Apa saja hambatan yang sering dihadapi dalam melayani jamaah terkait penggunaan SISKOHAT?
5. Bagaimana respons jamaah terhadap pelayanan administrasi haji yang berbasis sistem SISKOHAT?

D. Untuk Jamaah Yang Sedang Mendaftar Haji dan Yang sudah berangkat haji

1. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu saat melakukan pendaftaran haji melalui sistem SISKOHAT?
2. Apakah informasi yang ditampilkan dalam SISKOHAT (nomor porsi, estimasi keberangkatan, data jamaah) mudah dipahami?
3. Menurut Bapak/Ibu, Apakah penggunaan SISKOHAT mempercepat proses pelayanan administrasi haji?

4. Apakah pernah terjadi kesalahan data atau keterlambatan pelayanan yang berkaitan dengan SISKOHAT?
5. Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan pelayanan administrasi haji yang menggunakan SISKOHAT? Mengapa?
6. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Bapak/Ibu rasakan saat proses pelayanan administrasi haji menggunakan SISKOHAT?
7. Bagaimana sikap dan kemampuan petugas dalam membantu jamaah yang kurang memahami sistem SISKOHAT?
8. Bagaimana bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan?

Lampiran 3

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan.



Wawancara dengan Staf Bagian Pelayanan Administrasi Haji di Kementerian Haji dan Umrah.



Wawancara dengan Staf Bagian Siskohat Kementerian Haji dan Umrah.



Foto Bersama staf Bagian Siskohat Kementerian Haji dan Umrah pada saat observasi awal.



Wawancara dengan calon jamaah haji



Wawancara dengan calon jamaah haji



Foto di depan kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan.



Foto Bimbingan Manasik Haji



Wawancara dengan calon jamaah haji



Wawancara dengan calon jamaah haji



Wawancara dengan calon jamaah haji



Wawancara dengan calon jamaah haji



Wawancara dengan calon jamaah haji



Wawancara dengan jamaah haji



Wawancara dengan jamaah haji



Wawancara dengan jamaah haji



Wawancara dengan jamaah haji



Ruang SSKOHAT



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jalan. T. Rizal Nurdin Km 4,5Sihitang Padangsidempuan 22733
Telepon (0636) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 196 /Un.28/F.8a/PP.00.9/02/2026

09 Februari 2026

Lamp. : -

Hal : **Pengesahan Judul dan Pembimbing Skripsi**

Kepada :

Yth. 1. Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag
2. Yuli Eviyanti, S.E., M.M

Bidang

Pembimbing I

Pembimbing II

di

Tempat

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan Hasil Sidang Keputusan Tim Pengkajian Judul Skripsi, telah ditetapkan Judul Skripsi Mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut:

Nama : Elli Tri Hartati Harahap
NIM : 2230400010
Judul Skripsi : **"Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Administrasi Haji di Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan"**

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi **Pembimbing-I dan Pembimbing-II** penelitian penulisan Skripsi Mahasiswa dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



Dekan

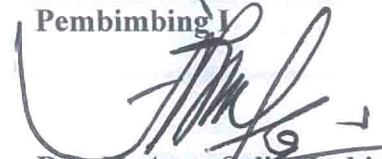

Dr. Magdalena, M.Ag
NIP. 197403192000032001

Ka. Prodi MD

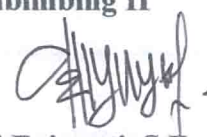

Ricka Handayani, M.M
NIP. 199103132019032022

Pernyataan Kesediaan Sebagai Pembimbing

Bersedia/ Tidak Bersedia
Pembimbing I


Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag
NIP. 196308211993031003

Bersedia/ Tidak Bersedia
Pembimbing II


Yuli Eviyanti, S.E., M.M
NIP. 198507082025212008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022 Website: uinsyahada. ac. id

Nomor : 198 /Un.28/F/TL.01/02/2026
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : *Mohon Bantuan Informasi*
Skripsi Mahasiswa

10 Februari 2026

YTH. Kepala Kementerian Haji dan Umroh Kota Padangsidempuan

Di
tempat

Dengan Hormat, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menerangkan bahwa :

Nama : Elli Tri Hartati Harahap
NIM. : 2230400010
Fak/Prodi : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ MD
Alamat : Napa, Kec. BatangToru, Kab. Tapanuli Selatan

adalah benar Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul **"Efektifitas Sistem Infomasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Administrasi Haji di Kementerian Haji dan Umroh Kota Padangsidempuan"**.

Sehubungan dengan itu, kami bermohon kepada Kepala Kementerian Haji dan Umroh Kota Padangsidempuan untuk dapat memberikan izin pengambilan data dan informasi sesuai dengan maksud judul tersebut.

Demikian disampaikan atas perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.



Dekan,

Dr. Magdalena, M.Ag.

NIP 197403192000032001



KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH REPUBLIK INDONESIA
**KANTOR KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH
KOTA PADANGSIDIMPUAN**

Jl. Willem Iskandar, Sadabuan Kec. Padangsidimpun Utara

E-mail : hajipadangsidimpun@gmail.com

Nomor : S-108 / Kk.02.06/2026

23 Februari 2026

Sifat : Segera

Lamp. : -

Perihal : **Informasi Skripsi Mahasiswa**

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary

di -

Padangsidimpun

Dengan Hormat,

Sehubungan surat Dekan Nomor : 198/Un.28/F/TL.01/02/2026 Perihal Bantuan Informasi Skripsi Mahasiswa dalam rangka penyusunan tugas akhir mahasiswa atas nama **Elli Tri Hartati Harahap** dengan judul "**Efektifitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Administrasi Haji di kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpun**", maka dapat kami sampaikan bahwa :

1. Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan dapat mengizinkan pengambilan data dan informasi sesuai dengan maksud judul tersebut
2. Izin melakukan penelitian semata-mata untuk keperluan akademik.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terimakasih





**KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR: 221113.2/B.II.1/KP.00/01/2026**

**TENTANG
PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN MENTERI AGAMA 221113.1/B.II.1/KP.00/01/2026
TENTANG PENETAPAN PENGALIHAN APARATUR SIPIL NEGARA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka menindaklanjuti terbitnya Peraturan Presiden Nomor 152 Tahun 2024 tentang Kementerian Agama dan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2025 tentang Kementerian Haji dan Umrah;

b. bahwa berdasarkan Surat Kementerian Haji dan Umrah Nomor S-17/SJ/2026 tanggal 8 Januari 2026 tentang Pengalihan Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama ke Kementerian Haji dan Umrah;

c. bahwa berdasarkan Surat Inspektorat Jenderal Kementerian Agama Nomor B-545/Set.IJ/PS.00/12/2025 tanggal 17 Desember 2025 tentang Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan Untuk Pengalihan ASN Kementerian Agama ke Kementerian Haji dan Umrah;

d. bahwa berdasarkan Surat dari Pimpinan Satuan Kerja dan Surat Pernyataan dari pegawai terkait, perlu perubahan Keputusan dan lampirannya;

e. bahwa Aparatur Sipil Negara yang namanya tersebut dalam keputusan ini dialihkan dari Aparatur Sipil Negara instansi Kementerian Agama menjadi Aparatur Sipil Negara instansi Kementerian Haji dan Umrah.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;

3. Peraturan Presiden Nomor 152 Tahun 2025 tentang Kementerian Agama;

4. Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2025 tentang Kementerian Haji dan Umrah;

5. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;

6. Peraturan Menteri Haji dan Umrah Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Haji dan Umrah;

7. Peraturan Menteri Haji dan Umrah Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Haji dan Umrah.

M E M U T U S K A N :

Menetapkan :
KESATU : Keputusan Menteri Agama tentang Perubahan atas pengalihan Aparatur Sipil Negara.
KEDUA : Aparatur Sipil Negara yang namanya tersebut dalam lajur 2 lampiran keputusan ini, dialihkan dari Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama menjadi Aparatur Sipil Negara Kementerian Haji dan Umrah, terhitung mulai tanggal Keputusan ini ditetapkan.
KETIGA : Apabila setelah proses pengalihan ditemukan adanya temuan inspektorat Jenderal Kementerian Agama terhadap aparatur sipil negara yang dialihkan, maka temuan tersebut akan ditindaklanjuti oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Haji dan Umrah.
KEEMPAT : Pelaksanaan lebih lanjut dari Keputusan ini yang terkait dengan hak kepegawaian bagi Aparatur Sipil Negara yang dialihkan, dilaksanakan oleh pejabat yang membidangi kepegawaian dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya serta jika terdapat kekeliruan maka Keputusan ini dapat ditinjau kembali.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 12 Januari 2026



Tembusan:

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
2. Kepala Badan Kepegawaian Negara Jakarta;
3. Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta IV;
4. Kepala Cabang Utama PT. TASPEN (Persero) Jakarta;
5. Pertinggal.

LAPORAN PENDAFTARAN HAJI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANGSIDIMPUAN
BULAN JUNI TAHUN 2021

NO	NO. PORSI	NAMA JAMAAH	TGL PENDAFTAR AN	TEMPAT / TANGGAL LAHIR	ALAMAT	NO. HANDPHONE	PEKERJAAN	BANK BPIH
1	0200289309	DARMAWAN SYAH SIREGAR BIN SAHRIDIN SIREGAR	1-Oct-21	PADANGSIDIMPUAN, 06 FEBRUARI 1982	JL. DI PANJAITAN NO 44 BINCAR PSP UTARA	08116822719	PNS	MEGA SYARIAH
2	0200289308	RASMELYA RITONGA BINTI MITO RASYIDI RITONGA	1-Oct-21	PADANGSIDIMPUAN, 06-Feb- 1982	JL. DI PANJAITAN NO 44 BINCAR PSP UTARA	0811 6646 146	PNS	M.SYARIAH
3	0200289344	AGUS CANDRA KASIH BINA ABDULLIAN BATU BARA	1-Oct-21	MEDAN, 28-Agus-1959	JL. LETJEN SUPRAPTO NO. 12 PSP UTARA	0852 7028 1811	SWASTA	BMI
4	0200289348	DARWIN SALEH BIN ABDUL HASYIM	4-Oct-21	PADANGSIDIMPUAN, 02-Apr- 1960	JL. A HUTA BARAT G. DAME WEK VI PSP SELATAN	0812 6535 1494	PENSIUNAN	M.SYARIAH
5	0200289349	SARENTA SIMATUPANG BINTI SAPARUDDIN SIMATUPANG	4-Oct-21	SIPOGU, 08-Agus-1972	JL. A HUTA BARAT G. DAME WEK VI PSP SELATAN	0822 1076 7391	JRT	M. SYARIAH
6	0200289360	KHAIRUL NASUTION BIN ARWIN SALEH	4-Oct-21	PADANGSIDIMPUAN, 16- Agus-1993	JL. STN MHD. ARIF G. LURAH BT AYUMI JULU PSP UTARA	0821 6775 4623	PNS	BSI
7	0200289361	FITRI FEBRIANI BINTI PARSAULIAN	4-Oct-21	PADANGSIDIMPUAN, 18-Feb- 1994	JL. STN MHD. ARIF G. LURAH BT AYUMI JULU PSP UTARA	082 6761 8599	SWASTA	BSI
8	0200289443	NUR JANNAH DALIMUNTHE BINTI ABDUL MUNIR DALIMUNTHE	6-Oct-21	PADANGSIDIMPUAN, 10-Okt- 1968	DESA PUDUN PSP BATU NADUA	0822 7619 4665	PNS	BSS
9	0200289425	AHMAD TAUFIQ BATU BARA BIN ABDUSALAM BATU BARA	6-Oct-21	MEDAN, 15-Jan-1975	KOMP PERUMAHAN GRAN MUTIARA BLK G I PALOPAT PK	0812 8822 0370	PNS	BMI
10	0200289437	LANNA SARI BINTI TAM MENEK RITONGA	7-Oct-21	SUMATERA BARAT, 01-Des- 1998	JL. TANO BATO KAMPUNG TOBU WEK I PSP UTARA	0822 7486 3286	SWASTA	MEGA SYARIAH

11	0200289529	PURNAMA HIDAYAH HARAHAP BIN SANGKOT KIRON HARAHAP	11-Oct-21	HADUNDUNG,13-Des-1988	JL. H.T RIJAL NURDIN LK II SIHITANG PSP TENGGARA	0852 2757 3637	PNS	BSI
12	0200289542	SYAIFUL AWAL HARAHAP BIN ZUL HARAWAL HARAHAP	12-Oct-21	PADANGSIDIMPUAN,07-Feb- 1978	JL.PANCA BUDI I NO 07 LOSUNG BATU PSP UTARA	0852 9684 5969	PNS	BSS
13	0200289544	WILLY ANDRIANI BINTI SAMHAR HASIBUAN	12-Oct-21	HULIM,19-Jan-1978	JL.PANCA BUDI I NO 07 LOSUNG BATU PSP UTARA	0813 6171 8169	SWASTA	BSS
14	0200289553	SAMSUDDIN HASIBUAN BIN JALAL	12-Oct-21	LABUHAN BATU,01-Mei- 1972	JL. STN. SORI PADA MULIA G. SARASI NO 5 TANO BATO	0813 6163 2327	SWASTA	BMI
15	0200289549	JUBAIDAH SIREGAR BINTI RIDWAN SIREGAR	12-Oct-21	LABUHAN BATU,3-Agus- 1975	JL. STN. SORI PADA MULIA G. SARASI NO 5 TANO BATO	0813 6163 2327	JRT	BMI
16	0200289555	ANDRI KURNIA ATMAJA HASIBUAN BIN SAMSUDDIN HASIBUAN	12-Oct-21	PADANGSIDIMPUAN,08-Apr- 1997	JL. STN. SORI PADA MULIA G. SARASI NO 5 TANO BATO	0813 7512 4766	SWASTA	BMI
17	0200289554	WAN AZIZAH HASIBUAN BINTI SAMSUDDIN HASIBUAN	12-Oct-21	PADANGSIDIMPUAN,10-Mei- 1999	JL. STN. SORI PADA MULIA G. SARASI NO 5 TANO BATO	0822 9484 1663	MAHASISWA	BMI
18	0200289556	AZWAR MARSALBINA BIN	16-Jun-21	SILANDIT,18-SEP-1966	SILANDIT PSP SELATAN	0813 6153 5633	PNS	BSS
19	0200287690	ROSNI NASUTION BINTI MUHAMMADA YUSUF	16-Jun-21	PADANGSIDIMPUAN,5-JUN- 1970	JL.KH JUBEIR AHMAD LK III SADABUAN	0853 5848 4901	JRT	BSI
20	0200287760	YARNI BINTI RAMALI	18-Jun-21	YABUYUNG,2-APR-1961	JL.JATI RAJA PERUMNAS PIJOR KOLING PSP SELATAN	0812 6552 743	TANI	BSS
21	0200287770	MUHAMMAD NIZAR HANAFIAH NST BIN MUHAMMAD SOLEH NASUTION	21-Jun-21	PADANGSIDIMPUAN ,12- NOV-1987	JL.MUSTAFA HARAHAP NO.03 LK VIII AEK TAMPANG	0813 6153 0966	SWASTA	BSI
22	0200287769	YUSNITA WAHYUNI SILITONGA BINTI MARA HAKIM SILITONGA	21-Jun-21	SITARATOIT,14-APR-1989	JL.MUSTAFA HARAHAP NO.03 LK VIII AEK TAMPANG	0852 8832 4548	SWASTA	BSI
23	0200287803	MUHAMMAD MARIE MAYDANNY BIN SYAHRIL ARJA	21-Jun-21	MEDAN,8-MEI-1997	PERUM INDAH LESTARI NO.23 PALOPAT PK		TNI	BSS

24	0200287795	RAHMI FAUZIA LUBIS BINTI M HASYIM LUBIS	22-Jun-21	BINJAI,1-AGUS-1979	JL. PERINTIS KEMERDEKAAN PREM GRIA SARINA NO.43 PDG MATINGGI	0813 6200 9366	PNS	BMI
25	0200287875	MARAHOT PANE BIN MARA KAMIN PANE	24-Jun-21	PADANGSIDIMPUAN,25-MEI- 1980	JL.R INAL SIREGAR BT NADUA JAE PSP BATU NADUA	0821 6368 8906	PNS	BSS
26	0200287876	RATNA SRI MARLINA BINTI PARDOMUAN LUBIS	24-Jun-21	PADANGSIDIMPUAN,15- MARET-1979	JL.R INAL SIREGAR BT NADUA JAE PSP BATU NADUA	0822 4708 8965	PNS	BSS
27	0200287907	MUHAMMAD KHARIS LUBIS BIN AHMAD HASIM LIBIS	25-Jun-21	PADANGSIDIMPUAN ,22- MEI-1988	JARIJI BARIGUN LK.4 TIMBANGAN PSP UTARA	0823 6993 6996	DAGANG	BSI
28	0200287905	MELDAWATI MARBUN BINTI MARA JALAN MARBUN	25-Jun-21	GAROGA,17-AGUS-1987	JARIJI BARIGUN LK.4 TIMBANGAN PSP UTARA	0813 2476 7915	JRT	BSI
29	0200287897	YANTI ERLINDA HASIBUAN BINTI MANDAILING HASIBUAN	25-Jun-21	PADANGSIDIMPUAN,20- JUN-1980	JL.ARYA NO.12 PERUM SALAMBUE PSP TENGGARA	0813 7098 4201	PNS	BSI
30	0200287914	SRI SUMDA RINI SPT BIN KONDAR SIREGAR	28-Jun-21	BANDUNG ,9-APR-1972	JL. SILANDIT LK IV SILANDIT PSP SELATAN	0852 6322 7354	PNS	BSI
31	0200287960	RUMONDANG LUBIS BINTI ZAINUDDIN LUBIS	29-Jun-21	PADANGSIDIMPUAN,15- FEB-1965	JL.KOL HAMZAH LBS G.SUAKARYA UJUNG PADANG PSP SELATAN	0813 6201 7447	JRT	BSI

LAPORAN PENDAFTARAN HAJI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANGSIDIMPUAN
BULAN : MARET TAHUN 2016

NO	NAMA	BIN	TEMPAT TANGGAL LAHIR	PEKERJAAN	NO. REK	BPIH	NIK	TGL DAFTAR	NO. VALIDASI	NO. PORSI	ALAMAT	NO HP
1	ZAINAL PANE	MANAN	PADANGSIDIMPUAN ,10 OKTOBER 1957	TANI		BSS		1-Mar-16		0200195599	SIHITANG PADANGSIDIMPUAN TENGGARA	0822 7380 7934
2	ASMUR DIANA HARAHAP	BAGINDA ADENAN HARAHAP	SIBUHUAN, 08 NOVEMBER 1955	IRT		BSM		2-Mar-16		0200195485	JL. MERANTI RAYA II NO. 51 PUJORKOLING PADANGSIDIMPUAN TENGGARA	021 6411 7853
3	PAINI	NGABIL	PADANGSIDIMPUAN , 8 MARET 1958	DAGANG		BMI		2-Mar-16		0200195491	DESA HUTA KOJE PADANGSIDIMPUAN TENGGARA	0821 6694 0545
4	KHAIRUL EFENDI NASUTION	AMINUDDIN NASUTION	KAYU LAUT, 23 MARET 1953	DAGANG		BNI		2-Mar-16		0200195625	JL. TEUKU UMAR NO 7 WEK V PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0822 777 3237
5	SUAIBAH HARAHAP	TOHAR BAYO ANGIN	PADANGSIDIMPUAN , 28 SEPTEMBER 1864	IRT		BNI		2-Mar-16		0200195624	JL. TEUKU UMAR NO 7 WEK V PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0812 6977 7475
6	ASRANUDDIN CANIAGO	SUTAN BAHARUDDIN	PADANGSIDIMPUAN , 21 SEPTEMBER 1955	DAGANG		BSS		4-Mar-16		0200195529	JL. KENARI NO 18 KANTIN PADANGSIDIMPUAN UTARA	0852 7544 7300
7	ZUBAIDAH TANJUNG	JARIMBUN NASUTION	PADANGSIDIMPUAN ,12 DESEMBER 1958	IRT		BSS		4-Mar-16		0200195539	JL. KENARI NO 18 KANTIN PADANGSIDIMPUAN UTARA	0852 6163 7098
8	NURSANI HARAHAP	ROMADI HARAHAP	PADANGSIDIMPUAN , 5 JUNI 1950	DAGANG		BRI		7-Mar-16		0200195637	JL. IMAM BONJOL GG. SAUDARA LK.III AEK TAMPANG PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0852 8142 7577 / 0821 6764 5812
9	RUSLI SARUMPAET	ENDAR SARUMPAET	BARUAS, 04 SEPTEMBER 1955	TANI		BANK MANDIRI BANK MANDIRI		8-Mar-16		0200195725,	DESA BARUAS PADANGSIDIMPUAN BATUNADUA	0852 9766 2734
10	NURLELA HARAHAP	JAAMPOLU	PAGARANRI, 06 FEBUARI 1960	TANI		BANK MANDIRI BANK MANDIRI		8-Mar-16		0200195726	DESA BARUAS PADANGSIDIMPUAN BATUNADUA	0853 7037 3736
11	HASAN BASRI HARAHAP	MAGARAJA ENDAR HARAHAP	PADANGSIDIMPUAN , 24 MEI 1957	DAGANG		BMI		10-Mar-16		0200195764	JL. SUDIRMAN NO. 296 TIMBANGAN PADANGSIDIMPUAN UTARA	0813 6219 8288
12	ASMAR EFFENDY PULUNGAN	HASPAN PULUNGAN	SIBULUAN I, 16 DESEMBER 1986	TNI/ POLRI		BSS		11-Mar-16		0200195871	JL. JEND. SUDIRMAN NO. 492 LOSUNG BATU PADANGSIDIMPUAN UTARA	0812 6411 5008
13	NIDAR HASIBUAN	FAHRUDDIN HASIBUAN	TAPANULI SELATAN, 03 FEBRUARI 2016	PNS		BSM		11-Mar-16		0200195767	JL. TANO BATO GG. SAROHA WEK.I PADANGSIDIMPUAN UTARA	0812 6002 7337
14	AZIS LIM	MUHAMMAD YUSUF	PADANGSIDIMPUAN , 12 AGUSTUS 1976	DAGANG		BSS		11-Mar-16		0200195875	JL. OMPU NAPOTAR LK.I PANYANGGAR PADANGSIDIMPUAN UTARA	0813 7518 8988
15	^SITI HERAWATI	ARMEI NASUTION	PADANGSIDIMPUAN , 28 FEBRUARI 1979	DAGANG		BSS		11-Mar-16		0200195876	JL. OMPU NAPOTAR LK.I PANYANGGAR PADANGSIDIMPUAN UTARA	0852 9774 5777
16	ROSMAWATI	RAJA AMAN HARAHAP	PARGARUTAN, 17 NOVEMBER 1957	IRT		BSS		11-Mar-16		0200195879	JL BHAKTI KORPRI UJUNG PADANGMATINGGI LESTARI PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0822 7413 1188
17	HALIM Hidayat	PARDOMUAN F TOBING	PALOPAT, 20 FEBERUARI 1990	SWASTA		BSI		14-Mar-16		0200195814	DESA PALOPAT PUJORKOING PADANGSIDIMPUAN TENGGARA	0838 54511064
18	MASLIANA HARAHAP	JASA	SIMANGAMBAT, 01 JANUARI 1966	IRT		BSI		14-Mar-16		0200195815	DESA PALOPAT PUJORKOING PADANGSIDIMPUAN TENGGARA	0822 7324 7544
19	ARFAN SINAGA	RAHMAT SINAGA	PADANGSIDIMPUAN, 01 JULI 1977	PEG. SWASTA		BSI		14-Mar-16		0200195828	JL. JEND. SUDIRMAN GG. MAWAR KAYUOMBUN PADANGSIDIMPUAN UTARA	0852 9605 9830
20	LELI WARNI HARAHAP	SOBARON	TAPANULI SELATAN, 11 MARET 1980	PEG. SWASTA		BSM		14-Mar-16		0200195826	JL. JEND. SUDIRMAN GG. MAWAR KAYUOMBUN PADANGSIDIMPUAN UTARA	0853 7049 6005
21	YUSNA WATI	USMAN	MEDAN, 05 DESEMBER 1964	IRT		BNI		15-Mar-16		0200196155	LK. IV PUJORKOLING, PUJORKOLING PADANGSIDIMPUAN TENGGARA	0821 6049 3083
22	ERMIWATI NASUTION	M. THAIR NASUTION	KOTANOPAN, 21 FEBRUARI 1952	IRT		BRI		15-Mar-16		0200195906	LING.III PUJORKOLING, PUJORKOLING PADANGSIDIMPUAN TENGGARA	0812 6344 9143
23	KASRO NASUTION	MARA GOTI NASUTION	GOTI, 15 MEI 1955	TANI		BSS		15-Mar-16		0200195945	DESA GOTI PADANGSIDIMPUAN TENGGARA	0813 8482 1771
24	ROSMINA HUTAURUK	ANAS	PADANGSIDIMPUAN, 31 DESEMBER 1963	DAGANG		BSS		17-Mar-16		0200196002	JL.MUSTAPA HARAHAP GG. MASJID AEK TAMPANG PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0812 6395 2400
25	HALAINA SIREGAR	ABDUL AZIB SIREGAR	LABUHAN BATU, 21 MEI 1953	IRT		BSS		17-Mar-16		0200196005	JL. CUT NYAK DHEN NO. 19 WEK IV PADANGSIDIMPUAN UTARA	0821 6467 5500
26	USMAN HARAHAP	AMINUDDIN HARAHAP	SIOLIP, 27 DESEMBER 1955	PENSIUNAN		BSI		18-Mar-16		0200196036	JL. ST. SP. MULIA GG. SEKATA NO. 16 BONAN DOLOK PADANGSIDIMPUAN UTARA	0852 6227 1664
27	ZIDAH MIRYATI HASIBUAN	AMIR SALM HASIBUAN	SIBUHUAN, 02 AGUSTUS 1955	PENSIUNAN		BSI		18-Mar-16		0200196037	JL. ST. SP. MULIA GG. SEKATA NO. 16 BONAN DOLOK PADANGSIDIMPUAN UTARA	0813 7047 6955
28	RUHYANSYAH FITRAH HARAHAP	USMAN HARAHAP	SIBUHUAN, 29 JULI 1982	PEG. SWASTA		BSI		18-Mar-16		0200196038	JL. ST. SP. MULIA GG. SEKATA NO. 16 BONAN DOLOK PADANGSIDIMPUAN UTARA	0813 7047 6955
29	RENY INDRAWATI K, SP	J.E KOYONGIAN	LUWUK, 24 FEBRUARI 1982	PNS		BSI		18-Mar-16		0200196039	JL. ST. SP. MULIA GG. SEKATA NO. 16 BONAN DOLOK PADANGSIDIMPUAN UTARA	0812 6257 2092
30	RAHMAT HARAHAP	KHOTMAD HARAHAP	PADANGSIDIMPUAN, 13 APRIL 1983	PNS		BSS		18-Mar-16		0200196023	JL. IMAM BONJOL NO 237 PADANGMATINGGI LESTARI PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0812 6302 001
31	UNI AFLAH LUBIS	SYAMRUDDIN LUBIS	PADNGSIDIMPUAN, 28 JUNI 1984	PNS		BSS		18-Mar-16		0200196024	JL. IMAM BONJOL NO 237 PADANGMATINGGI LESTARI PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0813 7535 8820
32	DERLAN	HEBUR	MARANCAR, 15 JUNI 1958	IRT		BSS		18-Mar-16		0200196775	JL.MAKMUR GG. MADUMA SITAMIANG BARU PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0813 6175 3709
33	SARA HANUM HARAHAP	ONGKU RAJA MUDA HARAHAP	PURBA BANGUN , 12 JUNI 1954	IRT		BSI		21-Mar-16		0200196217	JL. SILANDIT GG. SETIA SILANDIT PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0812 6300 5582
34	UYAT, S.IP.P	IYAS	SUKABUMI, 17 SEPTEMBER 1975	TNI/POLRI		BRI		21-Mar-16		0200196073	JL. IMAM BONJOL AEK TAMPANG PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0813 4304 2594
35	NENY SETYA NINGSIH, SH	SUPARMONO	MAGELANG, 26 AGUSTUS 1977	IRT		BRI		21-Mar-16		0200196075	JL. IMAM BONJOL AEK TAMPANG PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0813 9231 9095
36	MALIK ASSALIH HARAHAP	BAGINDA HAMONANGAN HARAHAP	SIANSIMUN, 12 OKTOBER 1974	PNS		BMI		22-Mar-16		0200196132	JL. IMAM BOJOL GG LUBBIS NO 7 B WEK V PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0813 6175 4422
37	HALIMAH LUBIS	GUNDUR LUBIS	PADANGSIDIMPUAN , 22 AGUSTUS 19780	IRT		BMI		21-Mar-16		0200196133	JL. IMAM BOJOL GG LUBBIS NO 7 B WEK V PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0822 7218 8699
38	MUHAMMAD RIFAI SIREGAR	JAMALUDDIN SIREGAR	PADANGSIDIMPUAN ,01 JANUARI 1971	DAGANG		BS		24-Mar-16		-	JL. SUTOYO NO. 65 SITAMIANG PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0813 6232 9829
39	NURAINI PULUNGAN	ABDUL KARIM PULUNGAN	PADANGSIDIMPUAN , 17 NOVEMBER 1973	PNS		BS		24-Mar-16		-	JL. SUTOYO NO. 65 SITAMIANG PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0813 6232 9829
40	SULAIMAN AL FARIZY SIREGAR	MUHAMMAD RIFAI SIREGAR	PADANGSIDIMPUAN , 29 MARET 1999	PELAJAR/ MAHASISWA		BS		24-Mar-16		0200196853	JL. SUTOYO NO. 65 SITAMIANG PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0813 6232 9829
41	SULTONY ARIFIN SIREGAR	MUHAMMAD RIFAI SIREGAR	PADANGSIDIMPUAN , 05 MARET 2001	PELAJAR/ MAHASISWA		BS		24-Mar-16		0200196860	JL. SUTOYO NO. 65 SITAMIANG PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0813 6232 9829
42	SALSABILA AULIA RIFANI SIREGAR	MUHAMMAD RIFAI SIREGAR	PADANGSIDIMPUAN , 14 FEBRUARI 2004	PELAJAR/ MAHASISWA		BS		24-Mar-16		0200196857	JL. SUTOYO NO. 65 SITAMIANG PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0813 6232 9829
43	ERWANTA SIAGA	RACHMAD SYAH HASIBUAN	SIROK, 29 SEPTEMBER 1965	PNS		BSI		24-Mar-16		0200196220	JL. P. ALI BASYA SIREGAR NO. 53 LINGK.I TIMBANGAN PADANGSIDIMPUAN UTARA	0812 6307 0707
44	NUR ASIAH SIREGAR	AMIR SIREGAR	TAPANULI SELATAN, 22 JULI 1967	PNS		BSI		24-Mar-16		0200196219	JL. P. ALI BASYA SIREGAR NO. 53 LINGK.I TIMBANGAN PADANGSIDIMPUAN UTARA	0812 6504 535
45	HAMZAH SIREGAR	TOLIB SIREGAR	BARUAS, 11 JANUARI 1959	PNS		BSM		29-Mar-16		0200196244	DESA BARUAS PADANGSIDIMPUAN BATUNADUA	0813 7553 9151
46	MASDEWI TAMBUNAN	KASIBUN TAMBUNAN	PADANGSIDIMPUAN , 10 OKTOBER 19701	DAGANG		BSM		29-Mar-16		0200196340	LING. I SIHITANG PADANGSIDIMPUAN TENGGARA	0853 6111 0006

LAPORAN PENDAFTARAN HAJI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANGSIDIMPUAN

BULAN :SEPTEMBER TAHUN 2016

NO	NAMA	BIN	TEMPAT TANGGAL LAHIR	PEKERJAAN	NO. REK	BPIH	ALAMAT	KECAMATAN	NO HP	NO. PORSI	TGL DAFTAR
1.	NIKAMAH FEBRIYAN MARITO LUBIS	SYAHRIL LUBIS	PADANGSIDIMPUAN, 14 FEBRUARI 1984	DAGANG		BSI	JL. ZUBEIR AHMAD NO 32	PADANGSIDIMPUAN UTARA	0812 6004 2626	0200230622	1-Sep-25
2.	NAYLA JELITA AZRIA DAULAY	HERMAN FADILLAH	PADNGSIDIMPUAN, 07 DESEMBER 2010	PELAJAR/ MAHASISWA		BSI	JL. ZUBEIR AHMAD NO 32	PADANGSIDIMPUAN UTARA	08136179 9898	0200201428	1-Sep-16
3.	RODIAH PULUNGAN	H. ALI PULUNGAN	SULANG ALING, 06 AGUSTUS 1972	PNS		BRI	JL. IMAM BONJOL LK. I PADANGMATINGGI	PADANGSIDIMPUAN SELATAN	0812 8786 642	0200199795	1-Aug-16

Turnitin Kita

Bismillah SKRIPSI Elli fix2 (1).pdf

-  Tugas 6 - No Repository
-  Kelas 6-D (No Repository)
-  Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Document Details

Submission ID**trn:oid:::1:3591937233****Submission Date****Jun 11, 2026, 11:25 AM GMT+7****Download Date****Jun 11, 2026, 11:31 AM GMT+7****File Name****Bismillah_SKRIPSI_Elli_fix2_1_.pdf****File Size****3.1 MB****152 Pages****25,554 Words****168,173 Characters**

35% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography

Top Sources

- 34%  Internet sources
 - 14%  Publications
 - 15%  Submitted works (Student Papers)
-



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KAB. TAPANULI SELATA

Nomor SPPH:

021500473

SURAT PENDAFTARAN PERGI HAJI

Nomor Pendaftaran : 122021500473
Nomor KTP : 1203025711710001
Nama Lengkap : HOTRIANA SORMIN
Nama Ayah Kandung : HASAN SORMIN
Tempat dan Tanggal Lahir : HAPESONG BARU, 17 Nop 1971
Umur : 41 tahun
Jenis Kelamin : WANITA
Kewarganegaraan : INDONESIA
Alamat : SETIA NEGARA HAPESONG BARU
Desa/Kelurahan : HAPESONG BARU
Kecamatan : BATANG TORU
Kabupaten/Kota : TAPANULI SELATAN
Propinsi / Kode Pos : SUMATERA UTARA, 22738
No. Telp : -0634370284
No. HP : 085358527655
Pendidikan : SLTP
Pekerjaan : IBU RUMAH TANGGA
Pergi Haji : Belum
Nama Mahram/Pendamping :
Hubungan Mahram/Pendamping :
Golongan Darah : AB
Status Jamaah : BIASA
Status Perkawinan : MENIKAH
Kode Diagnosis :



Ciri-ciri
1. Rambut : RAMBUT PANJANG-LURUS
2. Alis : TIPIS
3. Hidung : SEDANG
4. Muka : OVAL
5. Tinggi : 157 cm
6. Berat : 66 kg



KAB. TAPANULI SELATA, 13 Sep 2012
Calon Jemaah Haji

HOTRIANA SORMIN

Catatan:
1. Lembar pertama untuk SPS BPH
2. Lembar kedua untuk Kantor Kementerian Agama Kab/Kota
3. Lembar ketiga untuk Calon Jemaah Haji
4. SPPH bukan jaminan memperoleh porsi
5. SPS BPH harus menggunakan SPPH yang sah dan ditandatangani oleh Ka/Kemenag. Kab/Kota



Visa No. 6098921779
Valid From 05/06/2023
Valid Until موسم الحج - Hajj Season
Duration of Stay موسم الحج - Hajj Season
Passport No. E3110348

رقم التأشيرة
صالحة اعتباراً من
لعانة صالحة
الإقامة مدة
رقم الجواز

Place of issue
Name
Nationality
Visa Type
Service
Provider
Border No
Local Service

Saudi Digital Embassy - السفارة السعودية الرقمية
JURIA NASUTION
Indonesia - إندونيسيا
حج - Hajj
مشارك الذهبية لخدمات الحجاج
0
1-54-302

مكان الإصدار
الاسم
الجنسية
نوع التأشيرة
شركة تقديم
الخدمات
رقم الحدود
الخدمة المبدئية

Visa No.



6098921779

التأشيرة رقم

Application No.



E297296826

الطلب رقم

For Visa Inquiry
Please scan QR code



للاستعلام عن التأشيرة
يرجى مسح رمز الاستجابة السريعة